

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN BERMAIN  
BANTO ROYO PADA MASA NEW NORMAL**

**FERDY ADRIAN PRATAMA**

**NIM : 161000293301003**



**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA**

**FAKULTAS PARIWISATA**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT**

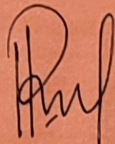
**2022**

## PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR

Proyek Akhir ini telah diperiksa, disetujui, dan disahkan oleh Tim Pembimbing untuk selanjutnya dipertanggung jawabkan pada Sidang Proyek Akhir Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

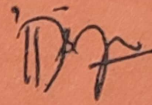
Bukittinggi, Desember 2021

Pembimbing I,



**Raftul Fedri, SE, M.M**  
NIDN. 1010038302

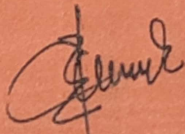
Pembimbing II,



**Dewi Anggraini, S.E, M.M**  
NIDN. 1026067401

Menyetujui :

Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata



**Winda Diana, M.Par**  
NIDN. 1009058801

## PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

Tim Penguji Sidang Proyek Akhir Mahasiswa Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, menyatakan bahwa Proyek Akhir yang diajukan oleh :

Nama : Ferdy Adrian Pratama

NIM : 161000293301003

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Bermain Banto Royo Pada Masa New Normal

Telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Bukittinggi, Desember 2021

Penguji I,



**Wina Asty, S.Pd, M.M.Par**  
NIDN. 1019048301

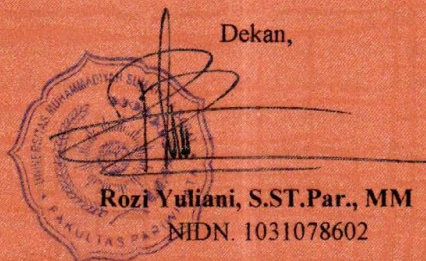
Penguji II,



**Eddi Novra, S.ST.Par., M.Par**  
NIDN. 1027076903

Menyetujui :

Dekan,



**Rozi Yuliani, S.ST.Par., MM**  
NIDN. 1031078602

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ferdy Adrian Pratama

NIM : 161000293301003

Dengan ini menyatakan bahwa Proyek Akhir saya yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Bermain Banto Royo Pada Masa New Normal** adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk adalah benar. Jika ternyata dikemudian hari dinyatakan karya saya ini merupakan hasil dari mencontoh (plagiat) sebagian atau keseluruhan dari karya ini maka saya bersedia diproses sesuai dengan hukum dan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.

Bukittinggi, Desember 2021

Saya yang menyatakan



Ferdy Adrian Pratama

**TOURISM FACULTY  
TOUR AND TRAVEL BUSINESS STUDY PROGRAM**

**Final Project, Desember 2021  
Ferdy Adrian Pratama**

***Influence Of Service Quality On Visitors Satisfaction At Taman Bermain Banto Royo In The New Normal Period***

**ABSTRACT**

*A tourist attraction is one of the service businesses provided by the tourism industry to tourists, and it is hoped that tourists can enjoy the attractions provided. With the outbreak of the Covid-19 virus pandemic which forced Indonesia to implement social restrictions to reduce the number of spreads, the economy in the tourism industry must be able to run again by implementing good health protocols during the new normal period. In order to meet customer satisfaction, tourism object managers must provide quality services and implement health protocols. Service quality consists of responsiveness, assurance, tangible, empathy and reliability. This study aims to determine the effect of service quality on visitor satisfaction in Banto Royo Playground during the New Normal Period.*

*This research is a type of quantitative associative research using questionnaires and the research population is Banto Royo Playground visitors, with a sample of 100 respondents and the sampling technique is accidental sampling. Data analysis used multiple regression analysis.*

*Based on the results of research and discussion, the regression equation  $Y = 2,607 + 0.252X_1 + 0.294X_2 + 0,306X_3 + 0,473X_4 + 0,269X_5 + e$  is obtained. So it can be concluded that there is a simultaneous and partial effect of service quality on visitor satisfaction at Banto Royo Playground during the new normal period. That is, the higher the quality of service provided by the Banto Royo Playground, the higher the level of visitor satisfaction. Then it is known that the value of Adjusted R<sup>2</sup> is 0.759, where the variables of responsiveness, assurance, physical evidence, empathy and reliability contribute to the influence of the visitor satisfaction variable by 75.9%, the remaining 24.1% is influenced by other variables outside of this study. Based on the conclusions of the study, it is recommended that the Banto Royo Playground will further improve and adjust the quality of its services in accordance with the Covid-19 health protocol.*

***Keywords: Service Quality, Satisfaction, Tourism Spot, Banto Royo Playground***

**FAKULTAS PARIWISATA  
PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA**

**Proyek Akhir, Desember 2021  
Ferdy Adrian Pratama**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman  
Bermain Banto Royo pada Masa New Normal**

**ABSTRAK**

**Ferdy Adrian Pratama (2021).** Objek wisata merupakan salah satu usaha jasa yang diberikan oleh industri pariwisata kepada wisatawan, dengan harapan wisatawan dapat menikmati objek wisata yang disediakan. Dengan merebaknya pandemi virus Covid-19 yang memaksa Indonesia menerapkan pembatasan sosial untuk menekan angka penularan, perekonomian industri pariwisata harus bisa kembali beroperasi dengan menerapkan protokol kesehatan yang baik di masa *new normal*. Agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan, pengelola objek wisata harus memberikan layanan berkualitas dan menjalankan protokol kesehatan. Kualitas pelayanan terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti langsung, empati dan kehandalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Banto Royo pada masa *new normal*.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian asosiatif kuantitatif dengan menggunakan kuesioner dan populasi penelitian adalah pengunjung Banto Royo, dengan sampel sebanyak 100 responden dan teknik pengambilannya adalah *accidental sampling*. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda.

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan, diperoleh persamaan regresi  $Y = 2,607 + 0.252X_1 + 0.294X_2 + 0,306X_3 + 0,473X_4 + 0,269X_5 + e$ . Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pengunjung Taman Bermain Banto Royo pada masa *new normal*. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Taman Bermain Banto Royo maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengunjung. Kemudian diketahui nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0.759, dimana variabel daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan memberikan sumbangan pengaruh terhadap variabel kepuasan pengunjung sebesar 75.9%, sisanya 24.1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Berdasarkan kesimpulan penelitian, disarankan Taman Bermain Banto Royo lebih meningkatkan dan menyesuaikan kualitas pelayanannya sesuai dengan prokes Covid-19.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Obyek Wisata, Taman Bermain  
Banto Royo**

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ferdy Adrian Pratama  
NIM : 161000293301003  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Jenis Karya Ilmiah : Proyek Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas proyek akhir saya yang berjudul :

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Bermain Banto Royo Pada Masa New Normal”**

Dengan demikian Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan proyek akhir selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bukittinggi  
Pada Tanggal : Desember 2021  
Saya yang menyatakan,

Ferdy Adrian Pratama

## RIWAYAT HIDUP

Ferdy Adrian Pratama, dilahirkan di Bukittinggi pada tanggal 18 September 1996 adalah putra pertama dari tiga bersaudara dari orang tua Nurna Mariyon dan Elva Suryati.

Penulis menyelesaikan pendidikan Taman Kanak-kanak Al-Qur'an (TKA) Al-Ikhlas Lubuk Sikaping pada tahun 2003, Sekolah Dasar Negeri (SDN) 10 Sapiran Bukittinggi pada tahun 2009, Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 2 Bukittinggi pada tahun 2012, Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 2 Bukittinggi pada tahun 2015 dan pada tahun 2016 penulis melanjutkan perkuliahan pada jurusan Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat yang alhamdulillah tahun 2022 ini mengantarkan penulis untuk mendapatkan gelar (S.Tr.Par) Sarjana Terapan Pariwisata.

Berkat petunjuk dan pertolongan Allah SWT, usaha yang disertai doa orang tua dalam menjalani aktivitas di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan proyek akhir dengan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Bermain Banto Royo Pada Masa New Normal”.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proyek akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Bermain Banto Royo Pada Masa New Normal”**.

Selama penyusunan proyek akhir ini banyak hambatan dan kesulitan, namun karena bantuan dan dorongan dari semua pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikannya. Selanjutnya, penulis tidak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Riki Saputra, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
2. Rozi Yuliani, S.ST.Par., MM selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
3. Winda Diana, M.Par selaku Ketua Prodi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
4. Raftul Fedri, SE, M.M sebagai pembimbing I dalam penyusunan Proyek Akhir.
5. Dewi Anggraini, S.E, M.M sebagai pembimbing II dalam penyusunan Proyek Akhir.
6. Wina Asty, S.Pd, M.M.Par sebagai penguji I dalam penyusunan Proyek Akhir.
7. Eddi Novra, S.ST.Par., M.Par sebagai penguji II dalam penyusunan Proyek Akhir.

8. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
9. Taman Bermain Banto Royo yang telah memberi izin kepada penulis dalam pengambilan data sehubungan dengan Proyek Akhir ini.
10. Semua keluarga serta orang terdekat yang selalu mendoakan dan memberi dukungan yang besar terhadap penulis.
11. Teman-teman angkatan 16 Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat yang telah berjuang bersama dalam menempuh masa perkuliahan.
12. Gauang Cafe yang telah memberikan tempat berdiskusi serta layanan internet gratis bagi penulis.

Penulis menyadari dalam penulisan proyek akhir ini masih terdapat kekurangan. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca, semoga proyek akhir ini bisa bermanfaat bagi kita semua.

Bukittinggi, Desember 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

Judul .....	i
Persetujuan Sidang Proyek Akhir .....	ii
Pengesahan .....	iii
Abstraksi .....	iv
Pernyataan Orisinalitas .....	vi
Pernyataan Persetujuan Publikasi .....	vii
Riwayat Hidup .....	viii
Kata Pengantar .....	ix
Daftar Isi .....	xi
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	5
1.4 Batasan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.1 Indikator Kualitas Pelayanan .....	10
2.2 Kepuasan Pengunjung .....	12
2.2.1 Indikator Kepuasan Pengunjung .....	13
2.3 <i>New Normal</i> .....	15
2.4 Penelitian Terdahulu .....	18
2.5 Kerangka Penelitian .....	20
2.6 Hipotesis .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	24
3.2 Waktu Penelitian Dan Tempat Penelitian .....	24
3.3 Variabel Penelitian .....	24
3.4 Populasi Dan Sampel Penelitian .....	26
3.4.1 Populasi Penelitian .....	26
3.4.2 Sampel Penelitian .....	26
3.5 Instrumen Penelitian .....	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.7 Uji Coba Instrumen .....	30
3.7.1 Uji Validitas .....	30

3.7.2 Uji Reliabilitas .....	31
3.8 Teknik Analisis Data .....	32
3.9 Uji Asumsi Klasik .....	32
3.9.1 Uji Normalitas .....	33
3.9.2 Uji Multikolinieritas .....	34
3.9.3 Uji Heterokedasitas .....	34
3.10 Pengujian Hipotesis .....	35
3.10.1 Uji Regresi Linier Berganda .....	35
3.10.2 Uji F.....	36
3.10.3 Uji T.....	36
3.10.4 Uji Koefisien Determinasi .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	38
4.1.1 Profil Taman Bermain Banto Royo.....	38
4.1.2 Tujuan Didirikan Taman Bermain Banto Royo .....	38
4.1.3 Struktur Organisasi.....	39
4.1.4 Fasilitas Taman Bermain Banto Royo.....	41
4.1.5 Uji Coba Instrumen .....	44
4.1.6 Analisis Data.....	47
4.1.7 Teknik Analisis Data .....	50
4.1.8 Uji Asumsi Klasik .....	54
4.1.9 Uji Hipotesis .....	57
4.2 Pembahasan .....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>69</b>
5.1 Kesimpulan .....	69
4.2 saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.2	Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Taman Bermain Banto Royo Tahun 2018-2020.....	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1	defenisi operasional.....	25
Tabel 3.2	Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	28
Tabel 3.3	Waktu Teknik Pengumpulan Data .....	30
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas instrument.....	45
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas instrumen.....	47
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Menurut Usia .....	48
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan .....	49
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Menurut Jenis Wisatawan.....	50
Tabel 4.7	Tingkat Capaian Responden .....	51
Tabel 4.8	Data Frekuensi Variabel .....	52
Tabel 4.9	Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.10	Uji Multikolinieritas.....	55
Tabel 4.11	Uji Heteroskedastisitas (Uji Park).....	56
Tabel 4.12	Uji Regresi Linier Berganda .....	57
Tabel 4.13	Uji F (Simultan) .....	59
Tabel 4.14	Uji T (Parsial).....	60
Tabel 4.15	Uji Koefisien Determinasi .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konsep Kepuasan pelanggan.....	13
Gambar 2.2 Kerangka pemikiran.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	39



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pada masa globalisasi saat ini, persaingan dalam kegiatan usaha semakin ketat. Perusahaan tidak hanya perlu meningkatkan kualitas produknya, serta perlu meningkatkan kualitas layanannya agar bisa menang dari persaingan di pasar. Perbedaan kualitas produk sejenis semakin menipis, yang bisa dilakukan adalah meningkatkan mutu produk, kualitas pelayanan dan menggunakan gagasan pemasaran terkini, karena kunci utama untuk menjadi juara dalam persaingan bisnis ini adalah dengan menyediakan Kualitas layanan yang baik kepada pelanggan.

Kualitas pelayanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan merupakan kebutuhan mendasar bagi setiap perusahaan jasa dan perusahaan industri. Membangun dan mempertahankan pelanggan harus menjadi tujuan perusahaan yang lebih besar. Strategi yang dapat menarik pelanggan harus dipersiapkan dengan matang agar pelanggan mau membeli produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan. Tidak hanya itu, perusahaan harus terus bekerja keras untuk membuat pelanggannya loyal.

Obyek wisata merupakan salah satu usaha jasa yang diberikan oleh perusahaan jasa perjalanan wisata kepada wisatawan atau konsumen, dengan harapan konsumen dapat berkunjung dan menikmati obyek wisata yang disediakan oleh perusahaan jasa tersebut. Untuk menarik kepuasan pelanggan, pengelola objek wisata harus memberikan pelayanan yang berkualitas dan memberikan atraksi yang baik untuk memuaskan pelanggan.

Salah satu destinasi pariwisata yang dikunjungi wisatawan adalah pariwisata yang ada di Kecamatan Tilatang Kamang. Salah satu kecamatan di Kabupaten Agam adalah Kecamatan Tilatang Kamang yang mempunyai luas sekitar 105,90 kilometer persegi dengan jumlah penduduk 51,326 orang. Karena setiap desa memiliki potensi alamnya masing-masing yang bisa diandalkan untuk mengembangkan segala bidang kehidupan. Kawasan ini memiliki pemandangan alam yang luar biasa, kekayaan hasil alam dan keanekaragaman flora dan fauna di sekitarnya. Berbagai inovasi telah dilakukan untuk menjadikan seluruh potensi alam Tilatang Kamang tidak hanya indah, tetapi juga bermanfaat bagi masyarakat sekitar.

Nagari Koto Tengah menambah kekayaan alam Kecamatan Tilatang Kamang. Banyak bentukan-bentukan alam yang dijadikan objek wisata. Taman Bermain Banto Royo salah satunya, memiliki keindahan yang tidak kalah dibanding objek wisata lain yang telah lebih dulu ada. Menawarkan konsep alam modern, Taman Bermain Banto Royo merupakan sebuah rawa yang dibangun menjadi taman bermain dan danau yang mengambil konsep objek daya tarik wisata berbasis komunitas yang melibatkan masyarakat sekitar. Taman Bermain Banto Royo menyediakan paket wisata yang cukup lengkap dan profesional, antara lain tempat parkir mobil yang luas, cafe, toilet, mushola, wahana bermain darat, wahana bermain air, wahana bermain udara, spot foto, camping dan pemandangan alam yang masih alami sehingga membuat wisatawan datang berkunjung dan merasa betah berlama-lama di sana. Saat memasuki kawasan seluas lebih dari 6 hektar ini, pengunjung akan merasakan ketenangan, kesejukan dan keindahan yang ditawarkan objek daya



tarik wisata ini. Jumlah kunjungan Taman Bermain Banto Royo, dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Kunjungan Ke Taman Bermain Banto Royo Tahun 2018-2020**

Bulan	Kunjungan Wisatawan Nusantara		
	2018	2019	2020
januari	-	43,365	8,557
februari	-	20,123	4,153
maret	-	16,409	2,671
april	-	15,129	-
mei	-	5,129	-
juni	-	38,274	1,742
juli	-	16,194	3,620
agustus	-	7,648	5,244
september	-	5,719	1,810
oktober	528	4,954	2,700
november	39,215	6,508	3,189
desember	78,034	10,823	6,930
<b>TOTAL</b>	<b>117,777</b>	<b>190,275</b>	<b>40,616</b>

Sumber: Manajemen Taman Bermain Banto Royo 2021

Dapat dilihat dalam tabel kunjungan wisatawan Taman Bermain Banto Royo, dari awal diresmikannya Taman Bermain Banto Royo pada bulan oktober tahun 2018 terjadi peningkatan kunjungan setiap bulannya, pada tahun 2019 terjadi penurunan jumlah kunjungan dari bulan februari hingga bulan mei dan kunjungan bertambah di bulan juni namun tidak melebihi jumlah kunjungan pada bulan januari, kemudian pada tahun 2020 jumlah kunjungan Taman Bermain Banto Royo menurun. Salah satu penyebabnya karena di Indonesia dan dunia sedang dilanda pandemi virus Covid-19 yang memaksa negara untuk memberlakukan pembatasan sosial dan larangan kunjungan wisatawan antar daerah dan luar negeri untuk menekan penyebaran virus

Covid-19 di Indonesia. Sejalan dengan Permendagri Nomor 20 Tahun 2020 tentang percepatan penanganan COVID-19.

Pada saat yang sama, perekonomian industri ini harus dapat berfungsi kembali dengan menerapkan protokol kesehatan yang baik. Penerapan *new normal* merupakan hal yang harus dilakukan agar perekonomian tetap berfungsi. Karena saat ini kepercayaan wisatawan masih lemah. Bukan hanya karena faktor keselamatan dan kesehatan, tetapi juga daya belinya yang rendah (Chang et al., 2020). Wisatawan adalah pihak yang ketika bepergian dan memilih tujuan wisata harus mengambil resikonya. Menghadapi fenomena tersebut, destinasi pariwisata harus mampu mempersiapkan manajemen pelayanan baru dengan beradaptasi dengan *new normal* untuk memberikan tingkat kepercayaan wisatawan yang tinggi. Pembukaan kembali objek wisata tersebut akan disertai dengan beberapa aturan tambahan sebagai upaya adaptasi untuk terus menekan penyebaran Covid-19.

Pengunjung Taman Bermain Banto Royo perlu membayar biaya tambahan untuk menikmati semua fasilitas wahana yang ada di Taman Bermain Banto Royo, pengunjung yang sudah membayar tiket parkir dan tiket masuk hanya bisa menikmati beberapa fasilitas yang ada disana jika pengunjung ingin bermain dengan wahana yang telah disediakan pengelola mereka harus membeli tiket wahana permainan yang ada di Taman Bermain Banto Royo, ini membuat beberapa wisatawan merasa kurang puas.

Selain itu kualitas pelayanan yang diberikan oleh Taman Bermain Banto Royo tidak merata, karena beberapa karyawan yang masih belum sepenuh hati untuk melayani pengunjung Taman Bermain Banto Royo,

pengunjung mendapati karyawan sedang menggunakan telepon genggam untuk bermain *game* ketika bertugas, keterlamabatan kesiapan beberapa wahana sehingga membuat beberapa pengunjung merasa tidak puas ketika mengunjungi Taman Bermain Banto Royo.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Bermain Banto Royo Pada Masa New Normal”**

## **1.2 IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Adanya rangkaian biaya untuk menikmati fasilitas dan jasa di Taman Bermain Banto Royo.
2. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Taman Bermain Banto Royo tidak merata.

## **1.3 RUMUSAN MASALAH**

Dari beberapa uraian yang peneliti kemukakan pada bagian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah Kualitas Pelayanan (daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati kehandalan) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Taman Bermain Banto Royo?
2. Apakah Daya Tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Taman Bermain Banto Royo?

3. Apakah Jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Taman Bermain Banto Royo?
4. Apakah Bukti Fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Taman Bermain Banto Royo?
5. Apakah Empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Taman Bermain Banto Royo?
6. Apakah Kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Taman Bermain Banto Royo?

#### 1.4 BATASAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disebutkan diatas, peneliti mengajukan batasan masalah berikut **”Apakah Kualtias Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Bermain Banto Royo Pada Masa New Normal?”**

#### 1.5 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan (daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati kehandalan) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Taman Bermain Banto Royo.
2. Untuk mengetahui apakah Daya Tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Taman Bermain Banto Royo.
3. Untuk mengetahui apakah Jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Taman Bermain Banto Royo.
4. Untuk mengetahui apakah Bukti Fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Taman Bermain Banto Royo.

5. Untuk mengetahui apakah Empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Taman Bermain Banto Royo.
6. Untuk mengetahui apakah Keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Taman Bermain Banto Royo.

## 1.6 MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut dapat diungkapkan bahwa penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis dan praktis.

1. Secara teoritis dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dan teori tentang pengaruh kualitas pelayanan Taman Bermain Banto Royo yang diterapkan, diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan untuk penelitian selanjutnya.
2. Secara praktis dapat memahami pengaruh kualitas pelayanan serta diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Taman Bermain Banto Royo khususnya, dan umumnya bagi objek daya tarik wisata lain dalam kegiatan promosi.
3. Hasil penelitian ini diharapkan kedepannya dapat bermanfaat bagi Taman Bermain Banto Royo dalam meningkatkan kepuasan pengunjung.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 KUALITAS PELAYANAN**

Menurut Tjiptono (2011) kualitas pelayanan merupakan keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, layanan, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan, dan setidaknya dapat memenuhi atau melampaui kualitas layanan yang diharapkan. Jadi yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah metode untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan, serta ketepatan cara penyampaian untuk memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan, dikatakan bahwa kualitas layanan merupakan dasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Akurasi pengiriman untuk memenuhi harapan pelanggan.

Menurut definisi Kotler dalam Hendro dan Syamswana (2017), yang dimaksud dengan layanan adalah setiap tindakan atau aktivitas yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun. Pada hakikatnya pelayanan adalah rangkaian kegiatan dan proses. Karena proses pelayanan dilakukan secara rutin dan terus menerus meliputi kehidupan seluruh masyarakat, maka proses pemenuhan kebutuhan diwujudkan melalui aktivitas orang lain. Umumnya, layanan berkualitas tinggi yang diberikan oleh produsen atau perusahaan akan mengarah pada kepuasan yang lebih tinggi dan pembelian berulang yang lebih sering.

Lovelock dan Wirtz (2011:96) kualitas pelayanan merupakan evaluasi jangka panjang atas persepsi pelanggan terhadap pelayanan perusahaan.

Secara umum pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sudah baik dan akan menimbulkan kepuasan yang tinggi serta pembelian berulang. Menurut Chand dan Ashish (2014). Literatur manajemen pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan prasyarat untuk kepuasan wisatawan, karena semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula kepuasan wisatawan. Sedangkan menurut Titipani (2017:15), apabila pelayanan yang diberikan kepada konsumen itu dapat dirasakan melebihi dari harapan konsumen maka kualitas pelayanan itu dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Kualitas pelayanan merupakan evaluasi jangka panjang atas persepsi pengunjung terhadap pelayanan objek wisata, apabila pelayanan yang diberikan kepada pengunjung melebihi harapan mereka maka kualitas pelayanan dianggap sebagai kualitas pelayanan yang ideal.

Menurut Kotler (2014), beberapa karakteristik pelayanan yang perlu diperhatikan, seperti:

1. Akses, yaitu layanan harus menjangkau semua lokasi pada waktu yang tepat.
2. Komunikasi, yaitu komunikasi yang efektif, efisien, jelas dan akurat harus dilakukan dalam memberikan pelayanan.
3. Kompetensi, berkaitan dengan karyawan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan profesional yang dibutuhkan dan pengetahuan berdasarkan jasa yang diberikan.
4. Kesopanan, yaitu karyawan harus ramah, tanggap, dan tenang agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan.

5. kredibilitas, artinya perusahaan dan karyawan dapat dipercaya dan mendapat tempat di hati konsumen.
6. Keandalan, yaitu layanan yang diberikan konsisten dan tepat.
7. Responsif, berkaitan dengan respon cepat dan kreatif dari karyawan terhadap permintaan pelanggan atau masalah yang dihadapi pelanggan.
8. Keamanan, berarti pelayanan yang diberikan harus bebas dari resiko, bahaya, kecurigaan dan kerugian.
9. nyata, berarti pelayanan harus diwujudkan dalam bentuk fisik dan benar-benar mencerminkan kualitas pelayanan.
10. Memahami konsumen, yaitu karyawan benar-benar berusaha memahami kebutuhan konsumen dan memberikan perhatian pribadi kepada mereka.

### **2.1.1. Indikator Kualitas Pelayanan**

Tjiptono (2011:437), kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk mengevaluasi atau menentukan kualitas pelayanan memiliki lima dimensi atau lima faktor utama. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Keandalan (Reability), adalah kemampuan orang untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat dan memuaskan.
2. Daya tanggap (Responsiveness), yaitu keinginan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
3. Jaminan (Asurance), tersebut mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kredibilitas karyawan, tanpa bahaya, risiko, atau kecurigaan.



4. Empati (Empati), meliputi kemudahan membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman akan kebutuhan pribadi pelanggan.
5. Bukti fisik (Tangible), termasuk fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan metode komunikasi.

Menurut Kotler (2014), lima dimensi kualitas pelayanan yang harus dipenuhi adalah:

1. Bukti fisik, yaitu penampilan fisik pelayanan perusahaan, seperti fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, dan tampilan media komunikasi.
2. Empati, karyawan dan pengusaha bersedia lebih memperhatikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
3. Keandalan, kemampuan perusahaan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan benar dan andal.
4. Respon cepat Perusahaan merespon dengan cepat saat memberikan pelayanan kepada pelanggan, dan memberikan layanan dengan cepat saat menangani transaksi dan menangani keluhan pelanggan.
5. Assurance, kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan dijamin oleh pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuannya menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang dimiliki oleh sebuah objek daya tarik wisata bisa dilihat sebagai berikut:

1. Daya Tanggap (Responsiveness), kemampuan pengelola menangani permintaan dan keluhan pengunjung dengan cepat dan tanggap.

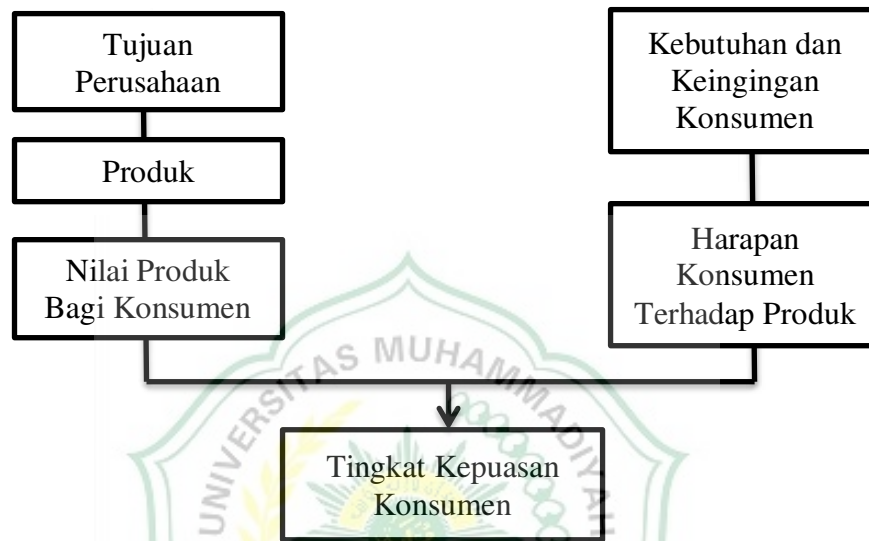
2. Jaminan (Assurance), kemampuan pengelola memberikan rasa aman dan nyaman kepada pengunjung serta pengelola memiliki pengetahuan yang memadai untuk memberikan pelayanan.
3. Bukti Fisik (Tangibel), yaitu peneampilan pengelola dan ketersediaan fasilitas yang bisa menunjang kenyamanan pengunjung.
4. Empati (empathy), adalah memberikan perhatian kepada pengunjung secara maksimal dan profesional.
5. Reliabilitas (Reliability), kemampuan pengelola memberikan pelayanan yang sudah dijanjikan secara cepat dan akurat.

## **2.2 KEPUASAN PENGUNJUNG**

Menurut Kotler et al. (2014), Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa ketika seseorang membandingkan suatu produk yang kinerjanya memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dengan kinerja yang diharapkan atau hasil yang diharapkan, yang akan memberikan pelanggan perasaan puas dan kepuasan yang besar. Di sisi lain, jika kinerja produk lebih rendah dari yang diharapkan, pelanggan akan tidak puas. Menurut Tjiptono, (2011), Kata kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa latin "satis" (artinya cukup baik, memadai) dan "facio" (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Sedangkan Menurut Ghanbri dkk. (2019), kepuasan dapat dijelaskan sebagai evaluasi pengaruh internal dari pembelian produk dan pengalaman konsumsi. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon yang ditampilkan konsumen terhadap pelayanan yang diterima, kemudian konsumen membandingkan hasil pelayanan dengan harapan yang diinginkan.

Apabila kinerja atau pelayanan yang diterima melebihi ekspektasi maka konsumen merasa puas, sebaliknya apabila kinerja atau pelayanan yang diterima tidak sesuai atau sama dengan yang diharapkan maka dapat dikatakan konsumen tidak puas dengan pelayanan tersebut.

Gambar 2.1  
Konsep Kepuasan Pelanggan



Sumber: Tjiptono (2011)

### 2.2.1. Indikator Kepuasan pengunjung

Indikator kepuasan konsumen, menurut Kotler dan Armstrong (2009:61) dalam Murdyastuti (2017:17) terdapat berbagai macam dimensi dari variabel kepuasan konsumen, yaitu

- 1) Kualitas yang dirasakan, penentu utama kepuasan konsumen adalah kualitas atau kinerja. Kualitas merupakan dasar dari semua kegiatan ekonomi, karena dapat menggambarkan dua komponen yaitu pengalaman dan konsumsi.
- 2) Nilai yang dirasakan, dengan membandingkan manfaat yang dirasakan konsumen setelah bertransaksi dengan penawaran perusahaan yang

diberikan perusahaan berupa produk atau jasa, manfaat yang dirasakan konsumen dan tingkat harga yang dibayarkan. Dengan ini, konsumen dapat menggunakan penilaian untuk membandingkan produk atau layanan yang dianggap memberikan nilai tinggi dan nilai rendah.

- 3) Harapan konsumen merupakan tahap awal sebelum konsumen merasakan nilai dan kualitas yang diberikan oleh perusahaan. Konsumen memiliki harapan akan sejauh mana produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan. Konsumen memperoleh informasi dari berbagai saluran, kemudian memperkirakan kemampuan perusahaan untuk terus memberikan ide di masa yang akan datang.

Menurut Tjiptono (2011: 453-454), di tengah beragamnya cara mengukur kepuasan konsumen, terdapat enam konsep inti mengenai obyek pengukuran, yaitu:

- 1) Kepuasan pelanggan secara keseluruhan Cara termudah untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan menanyakan langsung kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau layanan tertentu.
- 2) Dimensi kepuasan pelanggan Berbagai penelitian telah memilih kepuasan konsumen atau pelanggan sebagai komponennya.
- 3) Konsistensi yang diharapkan, yaitu kesesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja aktual produk atau jasa perusahaan. Dalam hal ini, perhatian lebih akan diberikan pada kualitas layanan, termasuk harapan pelanggan atas layanan yang diberikan.

- 4) Minat beli ulang, yaitu mengukur kepuasan pelanggan dengan menanyakan kepada pelanggan apakah akan berbelanja lagi atau menggunakan jasa perusahaan.
- 5) Kesiediaan untuk merekomendasikan, yaitu kesiediaan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarga, menjadi indikator penting yang perlu dianalisis dan ditelusuri.
- 6) Ketidakpuasan Pelanggan, yaitu menelaah aspek–asek yang digunakan untuk mengetahui ketidakpuasan pelanggan, meliputi:
  - (a) Komplain,
  - (b) Retur atau pengembalian produk,
  - (c) Biaya garansi,
  - (d) Recall,
  - (e) Word of mouth negatif, dan
  - (f) Defections.

Maka dapat disimpulkan, kepuasan pengunjung memiliki beberapa indikator, yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk dan jasa yang mereka gunakan.

### **2.3 NEW NORMAL**

New normal adalah istilah dalam bahasa Inggris yang kemudian diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi kenormalan baru. Menurut kamus Oxford, new normal adalah frase kata benda, yang berarti situasi yang tidak biasa di masa lalu sekarang menjadi hal yang biasa.

Peraturan New Normal adalah peraturan yang bertujuan untuk mengatur pencegahan dan pengendalian penyebaran virus COVID-19 di tempat

perdagangan, perkantoran, dan industri yang mendukung operasional bisnis selama masa pandemi (Kemenkes, 2020). Peraturan tersebut diundangkan pada Juni 2020, membawa kesegaran bagi semua kegiatan ekonomi. Peraturan itu lebih efektif daripada peraturan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang dapat menghambat kegiatan ekonomi mulai 22 April hingga 5 Juni 2020. Penyebaran virus berkurang tetapi pergerakan ekonomi terhambat, dan yang terburuk bisa saja ekonomi terhenti.

Menyikapi situasi ekonomi yang memburuk, pemerintah telah mengambil langkah-langkah untuk menyelamatkan dan mempercepat laju ekonomi industri pariwisata Indonesia. Hal ini terlihat pada wisata new normal yang dibuka di banyak tempat, namun aturan kesehatan yang berlaku tetap dipatuhi sesuai dengan Keputusan Menteri 02/KB/2020 dan KB/1/UM.04.00/MK/2020 yang disahkan oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dengan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan yaitu:

- 1) Pedoman teknis pencegahan dan pengendalian penyakit virus corona (COVID-19) di bidang budaya dan ekonomi kreatif untuk mendukung penetapan kelangsungan kegiatan atau pelayanan pada masa kedaruratan kesehatan masyarakat. kegiatan Atau penyelenggara layanan.
- 2) Setelah mendapat persetujuan kepala daerah, sebagai ketua kelompok kerja, menyelenggarakan kegiatan atau pelayanan melalui lembaga daerah yang menangani bidang budaya dan/atau ekonomi kreatif sesuai dengan kewenangannya.
- 3) Penyelenggara acara atau layanan harus mematuhi peraturan kesehatan.

Jika ingin tetap beraktivitas di masa pandemi Covid 19, wajib mengikuti dan menerapkan protokol kesehatan. Sesuai anjuran Kementerian Kesehatan (Kemenkes) dan gugus tugas Percepatan Penanganan Covid-19, protokol kesehatan dasar antara lain menjaga kebersihan tangan, memakai masker, etika batuk dan bersin, menjaga jarak, dan menghindari kontak dengan area wajah. protokol kesehatan itu juga mencakup anjuran untuk menunda kegiatan massal, memastikan sirkulasi udara tidak lembab, menggunakan desinfektan untuk menjaga kebersihan rumah, makan makanan bergizi, dan berjemur di teras rumah (Kemenkes, 2020).

Menurut Paramita (2020), dalam kenormalan baru ini, upaya yang dapat dilakukan pelaku pariwisata untuk memberikan rasa aman dan nyaman saat berwisata dan memenuhi kepuasan wisatawan pada masa *new normal*:

- 1) Standar *higiene* yang tinggi, menerapkan standar kesehatan dengan memberikan sanitasi yang memadai. Menurut Ni Wayan Giri Adnyani, Sekretaris Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, pihaknya akan menyiapkan destinasi sesuai dengan kondisi new normal, dengan mengedepankan prinsip-prinsip pariwisata berkelanjutan, termasuk masalah kesehatan dan keselamatan.
- 2) Standar keamanan yang tinggi, Standar keamanan adalah hal penting dan wajib diperhatikan. Peningkatan standar keamanan di objek wisata akan berdampak pada peningkatan kunjungan wisata.
- 3) Solo travel, penggunaan kendaraan pribadi akan lebih tinggi daripada angkutan umum, karena jarak fisik akan lebih jauh dari yang kita duga sebelumnya, yang dapat mencegah wisatawan dari kepanikan terhadap

suatu tempat. Seperti menata tempat duduk dan menyediakan hand sanitizer.

- 4) wellness tour, dirancang untuk mengisi ulang tubuh dan menyehatkan pikiran. Memberikan keseimbangan antara destinasi yang menakjubkan, aktivitas yang meremajakan, dan pengalaman kuliner yang sehat akan membantu pengunjung merasa lebih baik saat kembali ke rumah daripada sebelum melakukan perjalanan.

## 2.4 PENELITIAN TERDAHULU

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Rahmat priyanto, intan mahfud, 2019, STP Ars Internasional	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Monumen Nasional Jakarta	Penelitian kuantitatif sebanyak 100 responden	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki korelasi yang tidak besar terhadap Kepuasan Pengunjung namun Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Monumen Nasional Jakarta.
2	Harmonangan Daniel Simaremare, Lucia Nurbani, 2018, Universitas Kristen Duta Wacana	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Tebing Breksi Yogyakarta	Penelitian model kuantitatif, responden sebanyak 100 orang	variabel keandalan dan empati secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Objek Wisata Tebing Breksi Yogyakarta. Sedangkan variabel lainnya yaitu daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik secara parsial memiliki



				pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Objek Wisata Tebing Breksi Yogyakarta.
3	Yeni Selpiani, 2019, Universitas Muhammadiyah Palembang	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Kampung Kapitan Kota Palembang	Penelitian model kuantitatif, responden sebanyak 100 orang	Hasil penelitian uji F secara bersama-sama/simultan menunjukkan bahwa ada pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pengunjung Objek Wisata Kampung Kapitan Kota Palembang. Hasil uji t secara satu individual/parsial menunjukan bahwa ada pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pengunjung Objek Wisata Kampung Kapitan Kota Palembang.
4	Afradyta Ramland, 2020, Universitas Muhammadiyah Malang	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Hawaii <i>Waterpark</i> Malang	Penelitian model kuantitatif, responden sebanyak 100 orang	Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel jaminan ( <i>assurance</i> ) adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung objek wisata Hawaii <i>Waterpark</i> Malang. Berdasarkan nilai <i>adjusted R2</i> yang dihasilkan sebesar 0,763 artinya kualitas pelayanan berpengaruh

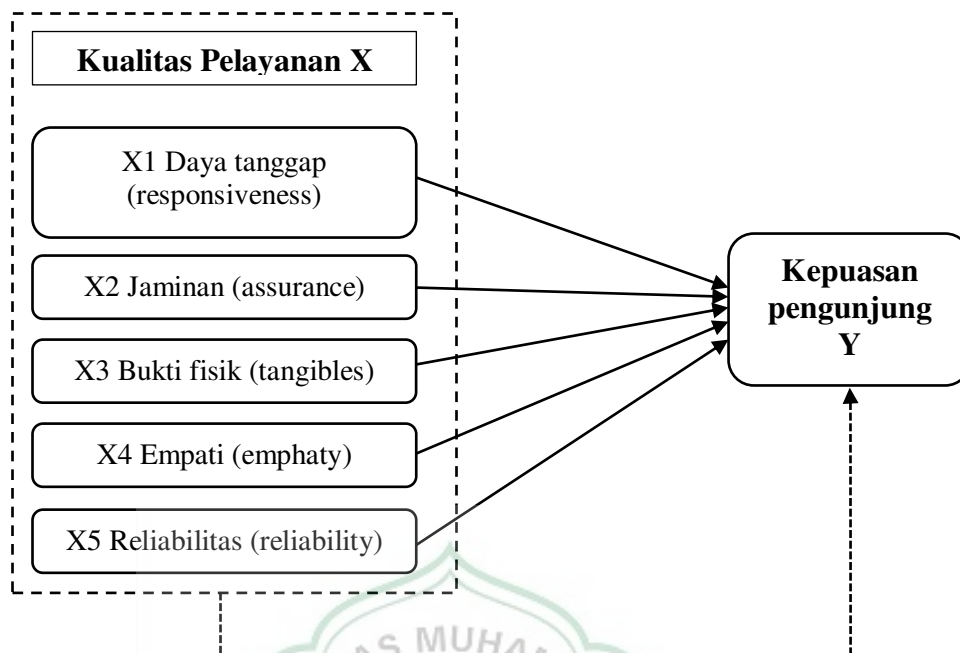
				terhadap Kepuasan Pengunjung objek wisata hawaii <i>waterpark</i> malang sebesar 76,3% sedangkan sisanya sebesar 23,7% dipengaruhi oleh <i>variabel</i> lain diluar penelitian
--	--	--	--	--

Sumber: hasil olahan peneliti (2021)

## 2.5 KERANGKA PENELITIAN

Kerangka pemikiran dalam penelitian terdiri dari 2 variabel yaitu variabel dependent dan variabel independent, variabel independen terdiri dari X1 daya tanggap (*responsiveness*), X2 amanan (*assurance*), X3 bukti langsung (*tangibles*), X4 empati (*emphaty*) dan X5 kehandalan (*reliability*) sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pengunjung di Taman Bermain Banto Royo Y. penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh variabel reliabilitlas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pengunjung Taman Bermain Banto Royo untuk lebih jelasnya, kerangka pemikiran pada penelitian ini dapat dilihat dari gambar berikut:

**Gambar 2.2**  
**Kerangka Pemikiran**



Sumber: Parasuraman, dkk dalam Tjiptono (2014:282)

## 2.6 HIPOTESIS

Menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2017:137) hipotesis merupakan kesimpulan sementara yang harus diuji kebenarannya. Berdasarkan tinjauan pustaka dan kerangka pikir diatas maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

Ha<sub>1</sub> :Ada pengaruh secara simultan aspek kualitas pelayanan (daya tanggap, jaminan, bukti langsung, empati dan kehandalan terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Bermain Banto Royo pada masa *new normal*.

Ha<sub>2</sub> :Ada pengaruh secara parsial aspek daya tanggap (responsiveness) terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Bermain Banto Royo pada masa *new normal*.

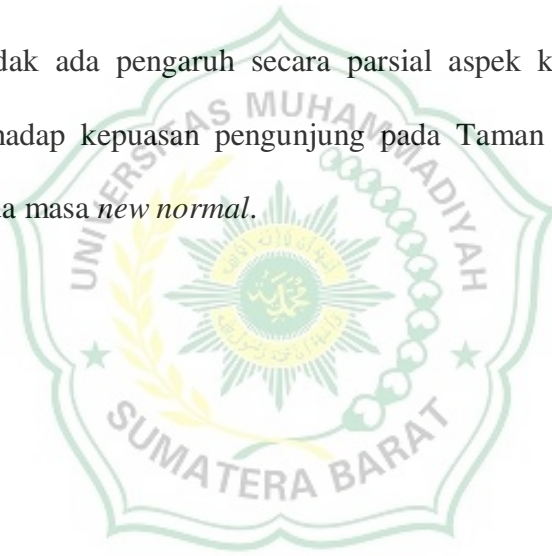
- Ha<sub>3</sub> :Ada pengaruh secara parsial aspek jaminan (assurance) terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Bermain Banto Royo pada masa *new normal*.
- Ha<sub>4</sub> :Ada pengaruh secara parsial aspek bukti langsung (tangibles) terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Bermain Banto Royo pada masa *new normal*.
- Ha<sub>5</sub> :Ada pengaruh secara parsial aspek empati (emphaty) terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Bermain Banto Royo pada masa *new normal*.
- Ha<sub>6</sub> :Ada pengaruh secara parsial aspek kehandalan (reliability) terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Bermain Banto Royo pada masa *new normal*.
- H<sub>0</sub> :Tidak ada pengaruh secara parsial dan simultan aspek daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), bukti langsung (tangibles), empati (emphaty) dan kehandalan (reliability) terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Bermain Banto Royo pada masa *new normal*.
- H<sub>0</sub><sub>1</sub> :Tidak ada pengaruh secara simultan aspek kualitas pelayanan (daya tanggap, jaminan, bukti langsung, empati dan kehandalan terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Bermain Banto Royo pada masa *new normal*.
- H<sub>0</sub><sub>2</sub> :Tidak ada pengaruh secara parsial aspek daya tanggap (responsiveness) terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Bermain Banto Royo pada masa *new normal*.

H0<sub>3</sub> :Tidak ada pengaruh secara parsial aspek jaminan (assurance) terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Bermain Banto Royo pada masa *new normal*.

H0<sub>4</sub> :Tidak ada pengaruh secara parsial aspek bukti langsung (tangibles) terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Bermain Banto Royo pada masa *new normal*.

H0<sub>5</sub> :Tidak ada pengaruh secara parsial aspek empati (emphaty) terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Bermain Banto Royo pada masa *new normal*.

H0<sub>6</sub> :Tidak ada pengaruh secara parsial aspek kehandalan (reliability) terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Bermain Banto Royo pada masa *new normal*.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 JENIS PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan pertanyaan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif asosiatif, yaitu penelitian yang mempertanyakan tentang kaitan antara dua variabel atau lebih, Sugiyono (2013:57). Hubungan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kausalitas. Sugiyono (2013:59) berpendapat bahwa kausalitas adalah hubungan sebab akibat yang terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Tujuan utama dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yaitu ketanggapan, jaminan, bukti langsung, empati, dan keandalan terhadap kepuasan pengunjung di taman Bermain Banto Royo.

#### **3.2 Waktu Penelitian dan Tempat Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Taman Bermain Banto Royo dan penelitian dilakukan pada bulan februari hingga bulan juni 2021.

#### **3.3 Variabel Penelitian**

Sugiyono (2015:38) mengemukakan bahwa variabel penelitian adalah atribut atau sifat atau nilai suatu objek yang mengalami perubahan tertentu dan ditentukan serta disimpulkan oleh peneliti. Variabel dalam penelitian ini ada 2 yaitu :

- 1) Variabel independen (bebas)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan mengikat perubahan atau munculnya variabel tersebut. Maka variabel

bebasnya adalah kualitas pelayanan: daya tanggap ( $X_1$ ), jaminan ( $X_2$ ), bukti fisik ( $X_3$ ), empati ( $X_4$ ), dan kehandalan ( $X_5$ ).

2) Variabel dependen (terikat)

Variabel terikat adalah hasil dari variabel bebas yang dipengaruhi sesuai dengan masalah penelitian. maka variabel terikatnya adalah kepuasan pengunjung di Taman Bermain Banto Royo ( $Y$ ).

Maka dapat disimpulkan bahwa defenisi operasionalnya adalah:

**Tabel 3.1**  
**Defenisi Operasional**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Kualitas pelayanan (X)	daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) X1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melayani pelanggan tepat waktu.</li> <li>- Bersedia membantu pelanggan.</li> </ul>	likert
	jaminan ( <i>assurance</i> ) X2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Karyawan yang menanamkan kepercayaan pada pelanggan.</li> </ul>	likert
	bukti fisik ( <i>tangibles</i> ) X3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penampilan karyawan rapi dan menarik.</li> <li>- Sarana dan prasarananya lengkap dan nyaman.</li> <li>- Kebersihan fasilitas</li> </ul>	likert
	empati ( <i>emphaty</i> ) X4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Karyawan berurusan dengan pelanggan dengan penuh perhatian.</li> <li>- Mengutamakan kepentingan pelanggan.</li> </ul>	likert
	reliabilitas ( <i>reliability</i> ) X5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keandalan dalam menangani masalah layanan pelanggan.</li> <li>- Memberikan pelayanan pada waktu yang dijanjikan.</li> </ul>	likert

Kepuasan pengunjung (Y)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sesuai dengan harapan pelanggan.</li> <li>- Minat kunjungan kembali.</li> <li>- Bersedianya pelanggan untuk merekomendasikan produk dan jasa yang mereka gunakan.</li> </ul>	likert
-------------------------	--	---	--------

Sumber: Selpiani (2019)

### 3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

#### 3.4.1 Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:80), populasi adalah bidang umum yang terdiri dari objek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang diidentifikasi oleh seorang peneliti dan kemudian ditarik ke suatu kesimpulan. Adapun populasi penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke Taman Bermain Banto Royo, dengan melihat dari jumlah penurunan kunjungan wisatawan pada tahun 2020 yang mencapai 40.616 orang.

#### 3.4.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:81), sampel adalah sebagian besaran atau sifat yang dimiliki oleh suatu populasi. Jadi sampel adalah bagian dari populasi yang ada dan untuk pengambilan sampelnya harus menggunakan salah satu metode berdasarkan pertimbangan yang ada, dalam teknik pengambilan sampel peneliti menggunakan bentuk kesempatan berdasarkan kebetulan yang artinya siapa saja yang bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok sebagai sumber data akan menjadi sampel penelitian ini. Sehingga diperlukan sebuah rumus untuk mendapatkan sedikit sampel tetapi dapat mewakili populasi secara keseluruhan. Menggunakan rumus *slovin* menurut Riduwan (2005) sebagai berikut:



$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = 40.616 / (1 + (40.616 \times 0,01))$$

$$n = 40.616 / (1 + 406,16)$$

$$n = 40.616 / 407,16$$

$$n = 99,76 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

$e^2$  = Persentasi kelonggaran ketelitian kesalahan sampel 10%

Menurut data kunjungan wisatawan terdapat 40.616 pengunjung Taman Bermain Banto Royo pada tahun 2020. Oleh karena itu, besar sampel penelitian ini adalah 100 responden, dan jenis sampel ditentukan dengan teknik *accidental sampling*.

### 3.5 Instrumen Penelitian

Intrumen penelitian merupakan alat yang berguna untuk mengumpulkan data berupa kuesioner, formulir observasi dan lainnya yang berkaitan dengan pencatatan data. (Notoatmodjo,2010). Pemilihan kuesioner sebagai instrumen penelitian karena memiliki keuntungan:

- a. Dapat dibaagalkan secara serentak ke banyak responden.
- b. Dapat dijawab oleh responden sesuai keceptannya masing-msing.
- c. Dapat dibuat anonim hingga responden bisa bebas dan jujur dalam menjawab.
- d. Responden mendapatkan pertanyaan yang sama.

Setelah menerapkan item-item dari variabel yang ada, langkah selanjutnya adalah mengukur variabel-variabel tersebut. Pengukuran yang digunakan untuk mengukur tanggapan responden adalah dengan menggunakan skala Likert. Skala likert digunakan untuk mengukur persepsi,

pendapat dan sikap seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial. Alternatif pertanyaan yang dinyatakan dalam analisis kuantitatif dapat dinilai sebagai berikut (Sugiyono, 2017:94) :

1. SS = Sangat Setuju = skor 5
2. S = Setuju = skor 4
3. N = Netral = skor 3
4. TS = Tidak Setuju = skor 2
5. STS = Sangat Tidak setuju = skor 1

Alternatif pilihan kemudian disusun menurut kisi-kisi instrumen penelitian, sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Kisi-Kisi Instrumen Penelitian**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Item
Kualitas pelayanan (X)	daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) (X1)	Melayani pelanggan tepat waktu.	1,3
		Bersedia membantu pelanggan.	2,4
	jaminan ( <i>assurance</i> ) (X2)	Karyawan yang menanamkan kepercayaan pada pelanggan.	6,7,8
	bukti fisik ( <i>tangibles</i> ) (X3)	Penampilan karyawan rapi dan menarik.	9,11
		Sarana dan prasarananya lengkap dan nyaman.  kebersihan fasilitas.	10,13  12,14
empati ( <i>emphaty</i> ) (X4)	Karyawan menghadapi pelanggan dengan penuh perhatian.	15,17	
	Mengutamakan kepentingan pelanggan.	16,18	

	reliabilitas ( <i>reliability</i> ) (X5)	Keandalan dalam pelayanan.	19,23
		Memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat	20,21,22
Kepuasan pengunjung (Y)		Sesuai dengan harapan pelanggan	24,25,26.31
		minat kunjungan kembali	27,30
		bersedianya pelanggan untuk merekomendasikan produk dan jasa yang mereka gunakan.	28,29

Sumber: data primer (2021)

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini berasal dari dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder, sebagai berikut:

- a. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari pengukuran langsung, bukan dari data yang ada (Machmud, 2016:63). Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada wisatawan yang berkunjung ke Taman Bermain Banto Royo. Menurut (Sugiyono, 2017: 142), angket adalah teknik pengumpulan data yang dijawab dengan memberikan kepada responden seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis. Melalui kuesioner ini diharapkan dapat mengetahui seberapa nyata pengaruh daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, dan keandalan mempengaruhi kepuasan pelanggan Taman Bermain Banto Royo.
- b. Data sekunder menurut (Sugiyono, 2017:224) adalah sumber data yang tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data, seperti melalui orang lain atau melalui dokumen. Data sekunder yang diperoleh

dengan cara mencari informasi dokumentasi melalui wawancara dan observasi dengan manajemen Taman Bermain Banto Royo.

**Tabel 3.3**  
**Waktu Teknik Pengumpulan Data**

No	Deskripsi Kegiatan	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1.	Observasi							
2.	Wawancara							
3.	Penyusunan proposal							
4.	Kuesioner							
5.	Pengolahan data							

Sumber: Hasil olahan peneliti (2021)

### 3.7 Uji Coba Instrumen

Biasanya, teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak, teknik pengumpulan data menggunakan instrumen metode penelitian kuantitatif, dan analisis data kuantitatif atau statistik dirancang untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2013). sehingga itu untuk menguji instrumen penelitian adalah sebagai berikut:

#### 3.7.1 Uji Validitas

Sugiyono (2017: 125) berpendapat bahwa uji validitas menunjukkan seberapa akurat data antara apa yang sebenarnya terjadi pada subjek dan apa yang peneliti kumpulkan. Uji validitas adalah pengujian yang digunakan untuk menunjukkan seberapa baik dan akurat suatu alat ukur mengukur apa yang sedang diukur.

Suatu kuesioner dianggap valid bila pertanyaan atau pernyataan di dalamnya dapat mengungkapkan apa yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk menguji validitas kuesioner tersebut digunakan rumus korelasi Pearson *Product Moment* menurut Arikunto (2010):

$$r_{xy} = \frac{n (\sum XY) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi

$n$  = jumlah responden uji coba

$x$  = skor tiap item

$y$  = skor seluruh item responden uji coba

Dengan kriteria jika diperoleh  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , butir pertanyaan tersebut valid, tetapi jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

Dalam metode ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda adalah karena pada penelitian ini peneliti menggunakan lima variabel bebas dan satu variabel terikat.

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017: 130), pengujian reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilaksanakan secara bersama-sama terhadap semua pernyataan.

Uji reliabilitas adalah ukuran tingkat kestabilan atau konsistensi suatu alat ukur kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan stabil jika pengukuran kuesioner yang diulang-ulang memberikan hasil yang sama dengan asumsi semua kondisi konstan. Oleh karena itu, suatu kuesioner dikatakan reliabel

jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan atau pernyataan konsisten dari waktu ke waktu (Arikunto 2010).

Pengukuran reliabilitas digunakan rumus teknik *Alpha Cronbach* menurut Arikunto (2010) :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$  = koefisien reliabilitas

K = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya jumlah item

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varians skor item

$\sigma_1^2$  = varians skor total

Model analisis regresi linier berganda digunakan sesuai dengan tujuan penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan. Untuk menggunakan model yang tidak bias, dilakukan uji normalitas untuk melihat apakah data berdistribusi normal.

### 3.8 Teknik Analisis Data

Selama fase pemrosesan data, kegiatan seperti desain struktur data, pengkodean, pengeditan, dan entri data harus dilakukan. Menurut Sugiyono (2017), teknik penelitian kuantitatif juga dapat diartikan sebagai metode penelitian yang didasarkan pada filosofi positivis yang mengkaji suatu populasi atau sampel. Pengentrian data dilakukan dengan mempergunakan *Microsoft Excel*. Kemudian apabila data dinyatakan valid maka data tersebut siap untuk diolah. Analisis data dengan mempergunakan program SPSS 20.

### 3.9 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi

klasik yaitu data berdistribusi normal, tidak ada gejala multikolinearitas dan tidak ada gejala heteroskedastisitas. Jika ketiga hal tersebut terpenuhi, model regresi akan memberikan hasil estimasi linier tak bias (*Best Linear Unbiased Estimator*) terbaik (Ghozali, 2011:173). Pengujian asumsi klasik tersebut adalah:

### 3.9.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dirancang untuk menguji apakah variabel pengganggu atau variabel residual dalam model regresi berdistribusi normal. Jika asumsi dilanggar, uji statistik tidak valid dan ukuran sampel sedikit. Ada dua cara untuk mengetahui apakah residual berdistribusi normal, yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik (Ghozali, 2011):

a) Analisis grafik:

Pada dasarnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat histogram dari residual atau dengan melihat sebaran data pada sumbu diagonal grafik. Dasar pengambilan keputusan:

- Sebuah model regresi memenuhi asumsi normalitas jika data tersebar di sekitar diagonal dan menunjukkan pola distribusi normal di sepanjang diagonal atau dalam histogram.
- Jika data jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah diagonal atau jika histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b) Analisis statistik:

Uji Analisis Statistik Angka probabilitas atau Asymp.Sig (2-tailed) diperoleh menggunakan program SPSS 20 dengan output berupa tabel *One*

*Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Bandingkan nilai tersebut dengan 0,05 (dalam hal ini menggunakan taraf signifikansi atau  $\alpha = 5\%$ ) untuk memandu pengambilan keputusan, jika nilai signifikansi atau nilai probabilitas  $<0,05$  berarti data residual tidak berdistribusi normal. Sedangkan jika nilai signifikansi atau nilai probabilitas  $>0,05$ , artinya adalah data residual terdistribusi normal.

### 3.9.2 Uji multikolinieritas

Ghozali (2011) mengemukakan bahwa uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi menemukan korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak memiliki korelasi antar variabel bebas.

Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas dalam suatu model regresi dapat dilakukan dengan melihat nilai tolerance atau nilai *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *variance inflation factor* (VIF) tidak melebihi 10, model tersebut tidak memiliki multikolinieritas (Ghozali, 2011).

### 3.9.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2011), uji heteroskedastisitas dirancang untuk menguji ada tidaknya ketidaksamaan varians dalam model regresi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah yang tidak menunjukkan heteroskedastisitas.

Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas, dapat dilakukan dengan menggunakan uji Park. Uji Park adalah suatu metode pengujian heteroskedastisitas data variabel dalam suatu penelitian dengan cara



meregresi logaritma natural kuadrat sisa ( $\ln U^2_i$ ). Tujuan uji Park adalah untuk mendeteksi terjadinya kesalahan heteroskedastisitas. Metode pengujian SPSS adalah dengan melihat nilai signifikansi  $>0,05$  menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas, dan signifikansi  $<0,05$  menunjukkan terjadi heteroskedastisitas.

### 3.10 Pengujian hipotesis

Pengolahan data menggunakan analisis regresi berganda untuk menganalisis hubungan antara variabel X dan variabel Y. Pengolahan data menggunakan SPSS versi 20:

#### 3.10.1 Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah pengaruh linier antara dua atau lebih variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ) dan variabel terikat (Y). Penelitian ini menggunakan regresi linier berganda karena memiliki satu variabel terikat dan variabel bebas berganda (Ghozali, 2011). Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis daya tanggap, jaminan, berwujud, empati, dan keandalan sebagai variabel bebas, dan kepuasan pengunjung sebagai variabel terikat. Model regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Keterangan:

Y	= variabel terikat (Kepuasan Pengunjung)
a	= konstanta
$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5$	= koefisien regresi
$X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$	= variabel bebas (Kualitas Pelayanan)
e	= Error

### 3.10.2 Uji F

Pengujian ini dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh yang sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011). Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai F-test dengan F-tabel. Nilai F-test dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$f\text{-test} = \frac{R^2/k-1}{(1-R^2)(n-k)}$$

Dimana:

- $F_{hitung}$  = nilai f yang dihitung
- $R^2$  = Koefisien Determinasi
- $K$  = Jumlah variabel bebas dan variabel terikat
- $N$  = Jumlah tahun

Pengujian juga dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  yang dilihat pada:

$F_{0,05} (df_1) (df_2)$ , dimana:

$$(df_1) = k - 1$$

$$(df_2) = n - 1$$

### 3.10.3 Uji T

Pengujian ini dirancang untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel penjelas atau independen terhadap perubahan variabel dependen (Ghozali, 2011).

Dalam pengujian suatu hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji-t (t-test). Menurut Ghozali (2011), pengujian bertujuan untuk mengetahui apakah variabel X mempunyai hubungan yang signifikan secara parsial dengan variabel Y, yaitu dengan membandingkan nilai  $T_{hitung}$  dengan nilai

$T_{\text{tabel}}$ , pada taraf signifikansi 5% atau (0,05). Adapun rumus untuk menentukan nilai  $T_{\text{tabel}}$  adalah:

$$df(n1) = n - k \text{ dan } a/2:$$

$$df(n1) = n - k$$

$$a/2$$

Keterangan:

df : *Degree of Freedom*

k : Variabel bebas + terikat

n : Jumlah Responden

a : Taraf Signifikan

### 3.10.4 Uji Koefisien Determinasi

Ghozali (2011) berpendapat Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui kemampuan suatu model dalam menjelaskan perubahan baik variabel bebas maupun terikat (regresi linier berganda). Rentang nilai koefisien determinasi adalah  $0 < R^2 < 1$ . Nilai Adjusted  $R^2$  mengacu pada kemampuan variabel independen untuk menjelaskan perubahan terbatas pada variabel dependen. Nilai yang dekat dengan variabel bebas (X) memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi perubahan variabel terikat (Y).

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Profil Taman Bermain Banto Royo

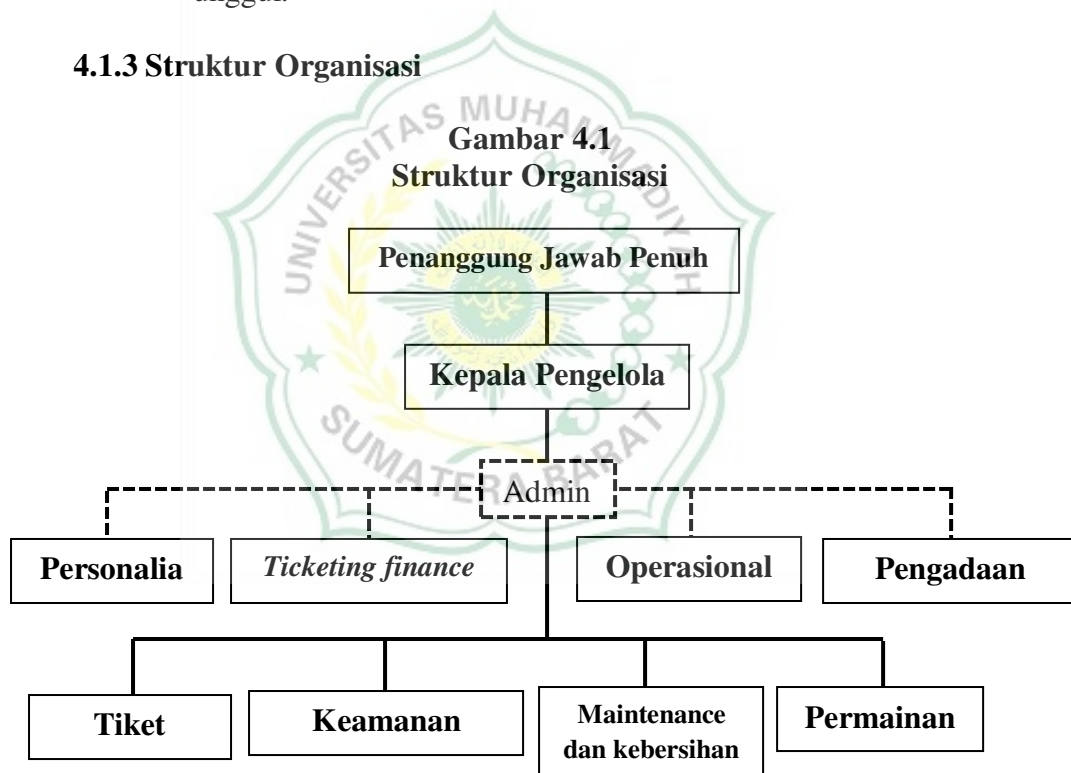
Banto Royo adalah objek wisata swadaya masyarakat yang berada di Jl. Kaluang Tapi, Koto Tangah, Tilatang Kamang, Kabupaten Agam, Sumatera Barat dengan luas 6,2 hektar yang awalnya hanyalah lahan rawa mati. Rawa ini kemudian dibersihkan secara gotong royong oleh Bapak Andi Sahrandi bersama masyarakat Kaluang Tapi pada bulan November 2017. Seiring dengan itu, pelatihan-pelatihan teknis bagi crew operator wahana permainan juga terus dilakukan. Kerja sama dengan *civitas* akademika Fakultas Pariwisata, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat pun dibangun dengan memberikan forum sosialisasi dan pelatihan manajemen kawasan pariwisata kepada seluruh tim Banto Royo di kampus III bukittinggi. Nama objek wisata ini memakai kata Banto, mengacu pada tumbuhan yang banyak tumbuh di sana, Rumput Banto. Sedangkan Royo maksudnya adalah royak atau baroyak alias bergoyang. Terinspirasi dari kondisi rumah ibadah, Masjid Nurul Ittihad yang terletak tidak jauh dari objek wisata Banto Royo.

##### 4.1.2 Tujuan didirikan Taman Bermain Banto Royo

1. Terwujudnya taraf hidup masyarakat Kaluang Tapi yang sejahtera dan Banto Royo sebagai pintu gerbang destinasi wisata Kabupaten Agam.

2. Membuka peluang kerja dan peluang usaha bagi putra dan putri daerah Kaluang Tapi.
3. Membangun tempat beribadah, kelompok belajar daerah Kaluang Tapi yang berkualitas.
4. Menerapkan sapta pesona kedalam pelayanan di Banto Royo.
5. Memupuk dan meningkatkan kualitas sumberdaya manusia serta sarana dan prasarana di Banto Royo.
6. Membangun destinasi wisata yang berdaya saing tinggi serta unggul.

#### 4.1.3 Struktur Organisasi



Sumber: Dokumen Taman Bermain Banto Royo (2021)

Berdasarkan gambar 4.1 diatas dapat dijelaskan tugas dan wewenang setiap divisi:

1. Penanggung Jawab Penuh

Penanggung jawab penuh adalah pemilik dan orang yang mengawasi seluruh kegiatan Taman Bermain Banto Royo.

2. Kepala Pengelola

Kepala pengelola bertanggung jawab dalam pengendalian dan pengawasan atas keseluruhan operasi Taman Bermain Banto Royo, keuangan, kinerja, dan pelayanan serta membuat aturan-aturan yang wajib dipatuhi oleh karyawan dalam membarikan pelayanan terbaik kepada pengunjung Taman Bermain Banto Royo.

3. Personalia

Personalia bertugas membantu kepala pengelola dalam pengembangan, perencanaan, menyiapkan program kesejahteraan karyawan dan mendokumentasikan data.

4. *Ticketing Finance*

*Ticketing finance* memiliki tugas untuk menyiapkan, mencatat tiket dan koin yang akan dibagikan kepada karyawan *Ticketing* dan mencatat dan mendokumentasikan penjualan tiket.

5. Operasional

Bertanggung jawab atas pembuatan surat dan pengarsipan surat-surat.

6. Pengadaan

Bertugas untuk menyiapkan alat dan bahan untuk menunjang kelancaran pelayanan di Taman Bermain Banto Royo.

#### 7. Tiket

Bertanggung jawab terhadap penjualan tiket secara sistematis, untuk memastikan informasi tiket sesuai dengan laporan *ticketing finance*, melayani pengunjung yang ingin masuk ke Taman Bermain Banto Royo.

#### 8. Keamanan

Bertugas untuk menjaga dan memastikan rasa aman pengunjung Taman Bermain Banto Royo

#### 9. Maintenance dan kebersihan

Bertanggung jawab untuk memastikan semua fasilitas dalam keadaan siap untuk digunakan oleh pengunjung, kebersihan lingkungan Taman bermain Banto Royo

#### 10. Permainan

Bertanggung jawab dalam melayani pengunjung yang ingin menikmati fasilitas wahana Taman Bermain Banto Royo.

#### 4.1.4 Fasilitas Taman Bermain Banto Royo

Banto Royo memiliki banyak fasilitas yang dapat dinikmati oleh pengunjungnya, mulai dari tempat wahana bermain, beristirahat, musala, dan lainnya. Fasilitas-fasilitas tersebut dapat dinikmati setelah membeli tiket masuk dan untuk wahana bermain pengunjung harus membeli Koin Banto Royo terlebih dahulu. Berikut fasilitas yang disediakan oleh Taman Bermain Banto Royo:

##### 1. Jembatan atas air

Jembatan atas air adalah fasilitas yang menjadi ciri khas dari Banto royo, jembatan yang melintasi Banto Royo dan memiliki panjang 860m,

akses jembatan ini hanya satu arah bertujuan untuk menghindari penumpukan pengunjung. Menjadi salah satu daya tarik yang ada di Taman Bermain Banto Royo.

## 2. Taman bunga

Pengunjung juga dapat menikmati keindahan taman bunga yang ada di Banto Royo dengan mengakses jembatan atas air dan menuju tepi bukit, dan pengunjung dapat berfoto di taman tersebut. Di dalam taman ini terdapat beragam jenis bunga yang indah, Bunga Miana, Bunga Lidah Mertua, Kembang Dua Belas, Bunga Dahlia dan Bunga Lili.

## 3. Lesehan dan saung

Pengunjung Banto Royo dapat beristirahat di area lesehan dan saung dengan gratis dan sudah disediakan tikar-tikar. Banto Royo menyediakan 42 tikar yang dapat dinikmati pengunjung secara gratis. Ada 2 lokasi lesehan di Banto Royo, pertama ada di Balai Baselo dan yang kedua ada di tepi bukit.

## 4. *Camping ground*

Penginapan yang disediakan oleh Banto Royo sangat unik karena mengusung tema berkemah, pengunjung dapat menginap dengan tenda yang telah disediakan oleh Banto Royo untuk menikmati keindahan Banto Royo di malam hari dan di temani dengan api unggun dengan luas 40x70m<sup>2</sup>,

## 5. Restoran dan jajanan

Restoran ini berada di belakang musala, dan akan menjual masakan khas Minangkabau dan juga franchise fast food, pengunjung dapat



menikmati makanan di restoran ini dengan menggunakan Koin Banto Royo. Area jajanan berada di sebelah parkir mobil dan jajanan ini dijual oleh warga sekitar yang bekerja sama dengan Banto Royo.

#### 6. Kano

Pengunjung dapat menikmati keindahan Banto royo dengan sudut pandang yang berbeda yaitu dengan sampan dan mengitari banto royo dari air.

#### 7. Luncur gantung

Luncur gantung atau Flying Fox adalah permainan yang memacu adrenalin, menggunakan peralatan dengan standar keamanan tertentu. Siapa saja bisa menguji nyalinya, mulai dari rumah pohon di pinggir gunung, meluncur dari ketinggian 10m dengan panjang 185m dan berakhir di pendaratan.

#### 8. Titian tali

Titian tali atau *High Rope* adalah permainan titian *outbound* yang memacu adrenalin dengan 8 rintangan, yang berada didalam hutan bakau ditepi bukit.

#### 9. Wahana anak

Didalam wahana anak ada beberapa permainan yang dapat dinikmati oleh anak-anak sepuasnya seperti trampolin, luncur gantung, kolam renang, titian mini, titian jaring, ayunan.

#### 10. Musholla

Bagi pengunjung muslim yang ingin beribadah Banto Royo menyediakan Musholla yang dapat menampung 50 pengunjung.

## 11. Toilet

Toilet di Banto Royo sudah memiliki standar kebersihan tertentu untuk kenyamanan dan kepuasan pengunjung, toilet ini sudah mengaplikasikan toilet duduk dan toilet jongkok.

### 4.1.5 Uji Coba Instrumen

Pengujian instrumentasi penelitian dirancang untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dengan mengikuti acuan yang ditetapkan oleh seorang ahli. Dalam kuesioner ini, skala Likert dengan lima kategori tanggapan digunakan untuk menetapkan skor penilaian untuk setiap opsi dalam kuesioner. Kuesioner telah disiapkan untuk mengumpulkan data uji coba penelitian dari responden selain responden utama penelitian, dengan kuesioner survei sebanyak 30 responden. Hasil uji validitas dan reliabilitas tersebut adalah:

#### 1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas menunjukkan tingkat keakuratan antara data yang benar-benar terjadi pada subjek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti (Sugiyono, 2017:125). Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk membuat data menjadi valid dengan menunjukkan kesamaan antara data yang diperoleh dengan apa yang sebenarnya terjadi pada subjek penelitian.

Validitas dihitung dengan menggunakan program statistik SPSS 20, dan kuesioner dikatakan valid jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Untuk  $df = nk$ , maka dalam penelitian ini  $30 - 2$  atau  $df = 28$ ,  $\alpha 0,05$  dari  $r_{tabel}$  0.361. Berdasarkan hasil uji validitas terhadap variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Hasil data dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Validitas instrument**

Variabel	Item Soal	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Nilai Sig.	Probabilitas	Keterangan
Daya Tanggap (X1)	x1p1	0.914	0.36	0,000	0.05	Valid.
	x1p2	0.946		0,000		Valid.
	x1p3	0.926		0,000		Valid.
	x1p4	0.955		0,000		Valid.
Jaminan (X2)	X2p1	0.919	0.36	0,000	0.05	Valid.
	X2p2	0.945		0,000		Valid.
	X2p3	0.911		0,000		Valid.
	X2p4	0.959		0,000		Valid.
Bukti Fisik (X3)	x3p1	0.924	0.36	0,000	0.05	Valid.
	x3p2	0.941		0,000		Valid.
	x3p3	0.959		0,000		Valid.
	x3p4	0.952		0,000		Valid.
	x3p5	0.805		0,000		Valid.
	x3p6	0.963		0,000		Valid.
Empati (X4)	X4p1	0.916	0.36	0,000	0.05	Valid.
	X4p2	0.935		0,000		Valid.
	X4p3	0.932		0,000		Valid.
	X4p4	0.921		0,000		Valid.
Kehandalan (X5)	x5p1	0.897	0.36	0,000	0.05	Valid.
	x5p2	0.901		0,000		Valid.
	x5p3	0.943		0,000		Valid.
	x5p4	0.912		0,000		Valid.
	x5p5	0.939		0,000		Valid.

Kepuasan Pengunjung (Y)	yp1	0.852	0.36	0.05	0,000	Valid.
	yp2	0.934			0,000	Valid.
	yp3	0.911			0,000	Valid.
	yp4	0.950			0,000	Valid.
	yp5	0.948			0,000	Valid.
	yp6	0.971			0,000	Valid.
	yp7	0.922			0,000	Valid.
	yp8	0.952			0,000	Valid.

Sumber: Hasil olahan data SPSS (2021)

Terlihat bahwa nilai  $r_{hitung}$  pada setiap pertanyaan lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$ , sehingga semua item pernyataan dinyatakan valid. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa setiap alat pertanyaan dalam angket benar-benar mengukur variabel yang diteliti.

## 2. Uji Reliabilitas instrumen

Sugiyono (2017: 130) berpendapat bahwa pengujian reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika mengungkapkan data yang reliabel dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Reliabilitas dihitung dengan menggunakan rumus komputer program statistik SPSS 20. Dasar pengambilan keputusan pengujian reliabilitas adalah *Cronbach Alpha* > 0.60. berikut adalah hasil uji reliabilitas instrumen:

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Reliabilitas instrumen**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of item	Keterangan
Daya Tanggap (X1)	0.950	4	Reliabel
Jaminan (X2)	0.951	4	Reliabel
Bukti Fisik (X3)	0.965	6	Reliabel
Empati (X4)	0.944	4	Reliabel
Kehandalan (X5)	0.951	5	Reliabel
Kepuasan Pengunjung (Y)	0.977	8	Reliabel

Sumber: Hasil olahan data SPSS (2021)

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk masing-masing variabel  $> 0,70$ , sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel penelitian reliabel. Oleh karena itu, tanggapan responden dalam kuisisioner dapat dipercaya.

#### 4.1.6 Analisis Data

##### 1. Deskriptif Karakteristik Responden

Pada penelitian ini dilakukan pengujian pada 100 responden yang terdiri dari pengunjung Taman Bermain Banto Royo dan memenuhi kriteria dalam pengisian kuesioner penelitian, yakni wisatawan yang pernah mengunjungi Taman Bermain Banto Royo yang berusia minimal 17 tahun.

##### 2. Karakteristik responden menurut jenis kelamin

Dari hasil sebaran kuesioner kepada 100 responden, dapat dideskripsikan data menurut jenis kelamin responden dalam tabel berikut:

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki - Laki	45	45%
Perempuan	55	55%
<b>Total</b>	100	100%

Sumber: Hasil olahan data primer (2021)

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 45 orang dengan persentase 45%, sisanya sebanyak 55 orang berjenis kelamin perempuan dengan persentase 55%.

3. Karakteristik responden menurut usia

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Menurut Usia**

Umur	Jumlah	Persentase
17-25	46	46%
26-35	32	32%
36-45	13	13%
46-49	7	7%
50 Keatas	2	2%
<b>Total</b>	100	100%

Sumber: Hasil olahan data primer (2021)

Berdasarkan Tabel 4.4, terdapat 46 responden berusia 17-25 tahun sebanyak 46%, kemudian ada 32 responden berusia 26-35 tahun sebanyak 32%, kemudian responden berusia 36-45 sebanyak 13 orang, 13% persentase, sedangkan 7 responden berusia 46-49 tahun, dan sisanya 2 responden berusia 5 tahun ke atas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar wisatawan yang berkunjung ke Taman Bermain Banto Royo adalah anak muda.

## 4. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

**Tabel 4.5**  
**Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	17	17%
Wiraswasta	16	16%
Karyawan Swasta	35	35%
PNS	4	4%
Lainnya	28	28%
<b>Total</b>	100	100%

Sumber: Hasil olahan data primer (2021)

Seperti terlihat dari tabel di atas, terdapat sebanyak 17 responden dari kalangan pelajar atau mahasiswa sebanyak 17%, sedangkan yang berwirausaha sebanyak 16 responden sebanyak 16%, sedangkan responden dari pihak swasta sebanyak 35 responden yaitu sebanyak 35%, dimana 4 responden terlibat dalam pekerjaan pegawai negeri terhitung 4% dan sisanya 28 responden bekerja di pekerjaan lain terhitung 28s%.

## 5. Karakteristik Responden Menurut Jeni Wisatawan

**Tabel 4.6**  
**Karakteristik Responden Menurut**  
**Jenis Wisatawan**

<b>jenis wisatawan</b>	<b>jumlah</b>	<b>persentase</b>
Hanya berwisata ke Kota Bukittinggi/Kec. Tilatang Kamang.	62	62%
Kota Bukittinggi/Kec. Tilatang Kamang tempat persinggahan sementara sebelum melanjutkan ke daerah/kota lain.	32	32%
Berwisata dengan tujuan bisnis/kerja.	6	6%
total	100	100%

Sumber: Hasil olahan data primer (2021)

Jenis responden berdasarkan jenis wisatawannya dapat dilihat dari tabel diatas bahwa ada 62 responden yang hanya berwisata ke kota Bukittinggi/kec. Tilatang Kamang dengan presentase 62%, lalu ada wisatawan yang menjadikan kota Bukittinggi/kec. Tilatang Kamang sebagai tempat persinggahan sementara sebelum melanjutkan perjalanan mereka sebanyak 32 responden dengan presentase 32% dan sisanya sebanyak 6 responden yang berwisata dengan tujuan bisnis/kerja dengan persentase 6%.

### 4.1.7 Teknik analisis data

Menurut Sugiyono (2013), teknik analisis statistik adalah metode penarikan kesimpulan yang digeneralisasikan dengan menganalisis data yang telah diuraikan. Melakukan pengolahan data untuk merancang struktur data, pengkodean, dan entri data. Data disimpan dalam Microsoft Excel dan SPSS20. Dalam menganalisis data menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yaitu menggunakan teknik pemaparan data yang



berasal dari hubungan statistik yang diikuti dengan pengamatan sistematis terhadap fakta dan hubungan antara fenomena yang diteliti. Penelitian ini menggunakan teknik Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk menganalisis data yang terkumpul. Untuk menghitung tingkat pencapaian responden dan kriteria hubungan, digunakan formulasi rumus:

$$\text{TCR} = \frac{\text{rata-rata}}{5} \times 100\%$$

Lalu untuk menentukan persentase dari jawaban responden dengan menggunakan rumus:

$$\% \text{ dari F} = \frac{\text{Total jawaban}}{\text{total sampel}} \times 100\%$$

Selanjutnya untuk mengetahui rata - rata skor dapat menggunakan rumus:

$$\text{Rata-rata skor} = \frac{\text{jumlah frekuensi masing-masing jawaban}}{\text{Jumlah skor}}$$

Kemudian mengklasifikasikan variabel kedalam 5 kategori untuk melihat tingkat capaian responden.

**Tabel 4.7**  
**Tingkat Capaian Responden**

No	Klasifikasi Responden	
1	85 % - 100 %	sangat baik
2	66 % - 84 %	baik
3	51 % - 65 %	cukup baik
4	36 % - 50 %	kurang baik
5	0 % - 35 %	tidak baik

Sumber : sugiyono (2013)

Berikut adalah tabel hasil analisa tingkat capaian responden:

**Tabel 4.8**  
**Data Frekuensi Variabel**

Item	Pilihan Jawaban										Total	Skor	Rata-rata	TCR (%)	Kategori
	SS		S		N		TS		STS						
	5		4		3		2		1						
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%					
<b>Daya Tanggap / Responsiveness (X1)</b>															
X1.P1	10	10%	73	73%	16	16%	1	1%	0	0%	100	392	3.92	78.40	baik
X1.P2	12	12%	71	71%	15	15%	2	2%	0	0%	100	393	3.93	78.60	baik
X1.P3	9	9%	71	71%	18	18%	2	2%	0	0%	100	387	3.87	77.40	baik
X1.P4	10	10%	53	53%	35	35%	2	2%	0	0%	100	371	3.71	74.20	baik
<b>Jaminan / Assurance (X2)</b>															
X2.P1	25	25%	64	64%	10	10%	1	1%	0	0%	100	413	4.13	82.60	baik
X2.P2	19	19%	69	69%	10	10%	2	2%	0	0%	100	405	4.05	81.00	baik
X2.P3	13	13%	68	68%	17	17%	2	2%	0	0%	100	392	3.92	78.40	baik
X2.P4	8	8%	71	71%	20	20%	1	1%	0	0%	100	386	3.86	77.20	baik
<b>Bukti Fisik / Tangible (X3)</b>															
X3.P1	14	14%	78	78%	8	8%	0	0%	0	0%	100	406	4.06	81.20	baik
X3.P2	8	8%	69	69%	23	23%	0	0%	0	0%	100	385	3.85	77.00	baik
X3.P3	8	8%	75	75%	17	17%	0	0%	0	0%	100	391	3.91	78.20	baik
X3.P4	9	9%	76	76%	15	15%	0	0%	0	0%	100	394	3.94	78.80	baik
X3.P5	7	7%	77	77%	15	15%	1	1%	0	0%	100	390	3.90	78.00	baik
X3.P6	3	3%	67	67%	30	30%	0	0%	0	0%	100	373	3.73	74.60	baik
<b>Empati / Empathy (X4)</b>															
X4.P1	11	11%	74	74%	15	15%	0	0%	0	0%	100	396	3.96	79.20	baik
X4.P2	6	6%	81	81%	13	13%	0	0%	0	0%	100	393	3.93	78.60	baik
X4.P3	9	9%	72	72%	19	19%	0	0%	0	0%	100	390	3.90	78.00	baik
X4.P4	8	8%	68	68%	24	24%	0	0%	0	0%	100	384	3.84	76.80	baik
<b>Kehandalan / Reliability (X5)</b>															
X5.P1	9	9%	74	74%	17	17%	0	0%	0	0%	100	392	3.92	78.40	baik
X5.P2	7	7%	72	72%	21	21%	0	0%	0	0%	100	386	3.86	77.20	baik
X5.P3	10	10%	67	67%	22	22%	1	1%	0	0%	100	386	3.86	77.20	baik
X5.P4	7	7%	62	62%	30	30%	1	1%	0	0%	100	375	3.75	75.00	baik
X5.P5	7	7%	66	66%	27	27%	0	0%	0	0%	100	380	3.80	76.00	baik
<b>Kepuasan Pengunjung (Y)</b>															
Y.P1	6	6%	80	80%	14	14%	0	0%	0	0%	100	392	3.92	78.40	baik
Y.P2	8	8%	75	75%	17	17%	0	0%	0	0%	100	391	3.91	78.20	baik
Y.P3	10	10%	73	73%	17	17%	0	0%	0	0%	100	393	3.93	78.60	baik

Y.P4	7	7%	73	73%	20	20%	0	0%	0	0%	100	387	3.87	77.40	baik
Y.P5	6	6%	80	80%	14	14%	0	0%	0	0%	100	392	3.92	78.40	baik
Y.P6	6	6%	80	80%	14	14%	0	0%	0	0%	100	392	3.92	78.40	baik
Y.P7	6	6%	51	51%	41	41%	2	2%	0	0%	100	361	3.61	72.20	baik
Y.P8	3	3%	79	79%	18	18%	0	0%	0	0%	100	385	3.85	77.00	baik

Sumber: Hasil olahan data primer (2021)

Ket: SS (5) = Sangat Setuju, S (4) = Setuju, N (3) = Netral, TS (2) = Tidak Setuju, STS (1) = Sangat Tidak Setuju

Berdasarkan data tabel diatas maka dapat disimpulkan item pertanyaan variabel daya tanggap (X1) terdiri dari 4 pernyataan dimana P2 memiliki persentase tingkat capaian responden dengan nilai tertinggi sebesar 78.60% dan nilai terendah adalah P4 sebesar 74.20% yang termasuk dalam kategori baik, lalu variabel jaminan (X2) terdiri dari 4 pernyataan dimana P1 memiliki persentase tingkat capaian responden tertinggi sebesar 82.60% dan persentase terendah pada P4 77.20% termasuk kategori baik, kemudian variabel daya tanggap (X3) terdiri dari 6 pernyataan dengan P1 memiliki persentase tingkat capaian responden nilai tertinggi sebesar 81.20% dan nilai terendah adalah P6 dengan nilai sebesar 74.60% yang termasuk kategori baik, seterusnya variabel empati (X4) terdiri dari 4 pernyataan dimana P1 memiliki nilai persentase tingkat capaian responden tertinggi sebesar 79.20% dan P4 memiliki nilai persentase terendah sebesar 76.80% yang termasuk dalam kategori baik, lanjut dengan variabel kehandalan (X5) terdiri dari 5 pernyataan dimana P1 memiliki persentase tingkat capaian responden dengan nilai tertinggi sebesar 78.40% sedangkan P4 memiliki nilai terendah sebesar 75.00% yang termasuk dalam kategori baik dan variabel Kepuasan pengunjung (Y) memiliki 8 pernyataan dimana P3 memiliki persentase tingkat capaian responden dengan nilai tertinggi

sebesar 78.60% sedangkan P7 memiliki nilai terendah sebesar 72.20% yang termasuk kategori baik.

#### 4.1.8 Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji normalitas

Uji normalitas dirancang untuk menguji apakah variabel residual dalam suatu model regresi berdistribusi normal menggunakan SPSS 20. Uji normalitas dilaksanakan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi normal yang menjadi dasar pengambilan keputusan. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.9**  
**Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,22908560
Most Extreme Differences	Absolute	,048
	Positive	,043
	Negative	-,048
Test Statistic		,048
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil olahan data SPSS (2021)

Berdasarkan data tabel uji normalitas di atas, nilai signifikansinya adalah 0,200, dimana  $0,200 > 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

## 2. Uji multikolinieritas

Tujuan dari uji multikolinieritas adalah untuk menguji ada tidaknya korelasi antar variabel bebas (independen) dalam model regresi. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat dilakukan dengan melihat nilai toleransi yang lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10.

**Tabel 4.10**  
**Uji Multikolinieritas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta	t		
1	(Constant)	2,607	1,692		1,540	,127	
	Daya Tanggap	,252	,110	,172	2,291	,024	,432 2,316
	Jaminan	,294	,095	,216	3,088	,003	,496 2,014
	Bukti Fisik	,306	,083	,231	3,702	,000	,625 1,600
	Empati	,473	,123	,273	3,843	,000	,483 2,068
	Kehandalan	,269	,096	,202	2,792	,006	,467 2,140

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung  
Sumber: Hasil olahan data SPSS (2021)

Berdasarkan tabel di atas, toleransi kelima variabel daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan reliabilitas semuanya lebih besar dari 0,1, dan VIF lebih besar dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas pada data.

## 3. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dirancang untuk menguji ketidaksamaan varians dalam model regresi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah yang tidak menunjukkan heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan uji statistik dengan menggunakan uji Park, dengan melihat nilai signifikansinya, jika  $> 0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 4.11**  
**Uji Heteroskedastisitas (Uji Park)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,869	3,007		,289	,773
	Daya Tanggap	,002	,195	,001	,008	,994
	Jaminan	,057	,169	,049	,338	,736
	Bukti Fisik	-,148	,147	-,130	-1,006	,317
	Empati	-,103	,219	-,069	-,472	,638
	Kehandalan	,120	,171	,105	,704	,483

a. Dependent Variable: LN\_RESID  
Sumber: Hasil olahan data SPSS (2021)

Berdasarkan data tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi daya tanggap (X1) sebesar 0.994 lebih besar dari 0.05, nilai signifikansi jaminan (X2) sebesar 0.746 lebih besar dari 0.05, lalu nilai signifikansi bukti fisik (X3) sebesar 0.317 lebih besar dari 0.05 kemudian nilai signifikansi empati (X4) sebesar 0.638 lebih besar dari 0.05 dan nilai signifikansi kehandalan (X5) sebesar 0.483 lebih besar dari 0.05. Maka dapat disimpulkan nilai signifikansi variabel independen  $> 0.05$  dan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

#### 4.1.9 Uji Hipotesis

##### 1. Uji Regresi Linier Berganda

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel daya tanggap (X1), jaminan (X2), bukti fisik (X3), empati (X4) dan kehandalan (X5) terhadap kepuasan pengunjung (Y) di Taman Bermain Banto Royo.

**Tabel 4.12**  
**Uji Regresi Linier Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2,607	1,692		1,540	,127
	Daya Tanggap	,252	,110	,172	2,291	,024
	Jaminan	,294	,095	,216	3,088	,003
	Bukti Fisik	,306	,083	,231	3,702	,000
	Empati	,473	,123	,273	3,843	,000
	Kehandalan	,269	,096	,202	2,792	,006

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung  
Sumber: Hasil olahan data SPSS (2021)

Berdasarkan analisis data diatas dapat diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

$$Y = 2,607 + 0,252X_1 + 0,294X_2 + 0,306X_3 + 0,473X_4 + 0,269X_5 + e$$

Persamaan regresi diatas dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta yang didapa sebesar 2,607 menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (X1), jaminan (X2), bukti fisik (X3), empati (X4) dan kehandalan (X5) terhadap kepuasan pengunjung (Y) diasumsikan bernilai nol maka kepuasan pengunjung adalah 2,607.

- b. Variabel Daya Tanggap memiliki nilai koefisien regresi positif sebesar 0.252 maka berkesimpulan bahwa meningkatnya Daya Tanggap sebesar 1% maka Kepuasan Pengunjung juga akan meningkat senilai 0.252 begitu juga sebaliknya.
- c. Variabel Jaminan memiliki nilai koefisien regresi positif sebesar 0.294 maka berkesimpulan bahwa meningkatnya Jaminan sebesar 1% maka Kepuasan Pengunjung juga akan meningkat senilai 0.294 begitu juga sebaliknya.
- d. Variabel Bukti Fisik memiliki nilai koefisien regresi positif sebesar 0.306 maka berkesimpulan bahwa meningkatnya Bukti Fisik sebesar 1% maka Kepuasan Pengunjung juga akan meningkat 0.306 begitu juga sebaliknya.
- e. Variabel Empati memiliki nilai koefisien regresi positif sebesar 0.473 maka berkesimpulan bahwa meningkatnya Empati sebesar 1% maka Kepuasan Pengunjung juga akan meningkat senilai 0.473 begitu juga sebaliknya.
- f. Variabel Keandalan memiliki nilai koefisien regresi positif sebesar 0.269 maka berkesimpulan bahwa meningkatnya Keandalan sebesar 1% maka Kepuasan Pengunjung juga akan meningkat sebesar 0.269 begitu juga sebaliknya.

## 2. Uji F (Simultan)

Uji F adalah pengujian yang digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersamaan (simultan).



Keputusan tersebut didasarkan pada jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau jika signifikansi  $< 0,05$  maka dapat dikatakan ada pengaruh yang signifikan.

**Tabel 4.13**  
**Uji F (Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	503,446	5	100,689	63,286	,000 <sup>b</sup>
	Residual	149,554	94	1,591		
	Total	653,000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

b. Predictors: (Constant), Keandalan, Bukti Fisik, Jaminan, Empati, Daya Tanggap

Sumber: Hasil olahan data SPSS (2021)

Berdasarkan hasil tabel pengujian diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , dan  $F_{hitung}$  sebesar 63286, dimana  $F_{tabel} =$  sampel - jumlah variabel - 1 ( $F_{tabel} = 100-5-1 = 94$ ) Nilai  $F_{tabel}$  signifikan 5% senilai 2,31. Maka  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $F_{hitung} > F_{tabel}$ ) = 63.286 > 2.31. Disimpulkan bahwa hipotesis  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{01}$  ditolak yang menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (X1), jaminan (X2), bukti fisik (X3), empati (X4) dan keandalan (X5) secara simultan signifikan berpengaruh bagi kepuasan pengunjung (Y) Taman Bermain Banto Royo.

### 3. Uji T (Parsial)

Uji T bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel daya tanggap (X1), jaminan (X2), bukti fisik (X3), empati (X4) dan keandalan (X5) secara individu (parsial) terhadap Kepuasan pengunjung (Y) Taman Bermain Banto Royo. Dasar keputusan adalah bila signifikansi  $< 0.05$  dan  $T_{hitung} > T_{tabel}$  maka data berpengaruh signifikan. Cara menentukan  $T_{tabel}$  adalah:

$$df (n1) = n - k \text{ dan } a/2:$$

$$df (n1) = 100 - 5 = 95$$

$$a/2 = 5 \% / 2 = 2.5 \% \text{ atau } 0.025$$

Keterangan :

df = Degree of Freedom

k = Variabel bebas + terikat

n = Total Responden

a = Taraf Signifikan

Maka didapatkan  $T_{\text{tabel}}$  sebesar 1.985. Berikut ini adalah hasil perhitungan uji t sebagai berikut:

**Tabel 4.14**  
**Uji T (Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,607	1,692		1,540	,127
	Daya Tanggap	,252	,110	,172	2,291	,024
	Jaminan	,294	,095	,216	3,088	,003
	Bukti Fisik	,306	,083	,231	3,702	,000
	Empati	,473	,123	,273	3,843	,000
	Kehandalan	,269	,096	,202	2,792	,006

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung  
Sumber: Hasil olahan data SPSS (2021)

Dilihat dari tabel diatas dengan mengamati kolom t dan sig. didapatkan data sebagai berikut:

a. Analisis terhadap variabel Daya Tanggap (X1)

Variabel responsif berpengaruh signifikan secara parsial atau individual terhadap variabel kepuasan pengunjung taman hiburan

Banto Royo. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi daya tanggap (X1)  $0,024 < 0,05$  dan  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $2,291 > 1,985$ ). Maka  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{02}$  ditolak. Maka hipotesis “Aspek responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung objek wisata Taman Bermain Banto Royo.” Diterima.

b. Analisis variabel Jaminan (X2)

Variabel jaminan memiliki pengaruh signifikan secara parsial atau tunggal terhadap variabel kepuasan pengunjung taman hiburan Banto Royo. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi untuk Jaminan (X2)  $0,003 < 0,05$  dan  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $3,088 > 1,985$ ). Maka  $H_{a3}$  diterima dan  $H_{03}$  ditolak. Oleh karena itu, hipotesis bahwa “Aspek jaminan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Taman Bermain Banto Royo”. diterima.

c. Analisis Variabel Bukti Fisik (X3)

Variabel bukti fisik memiliki pengaruh signifikan secara parsial atau individual terhadap variabel kepuasan pengunjung. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi bukti fisik (X3)  $0,000 < 0,05$  dan  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $3,702 > 1,985$ ). Maka  $H_{a4}$  diterima dan  $H_{04}$  ditolak. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan adalah “aspek bukti langsung (tangible) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Taman Bermain Banto Royo.” Diterima.

d. Analisis variabel empati (X4)

Variabel empati memiliki pengaruh signifikan secara parsial atau individual terhadap variabel kepuasan pengunjung. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi empati (X4)  $0,000 < 0,05$  dan  $T_{hitung} > T_{tabel}$

(3,843 > 1,985). Sehingga  $H_{a5}$  diterima dan  $H_{05}$  ditolak. Maka hipotesis “Aspek empati berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Taman Bermain Banto Royo.” Diterima.

e. Analisis variabel kehandalan (X5)

Variabel Kehandalan memiliki pengaruh signifikan secara parsial atau individu terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi kehandalan (X5)  $0.006 < 0.05$  dan  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $2.79 > 1.985$ ). Sehingga  $H_{a6}$  diterima dan  $H_{06}$  ditolak. Sehingga hipotesis “Aspek kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada obyek wisata Taman Bermain Banto Royo” diterima.

4. Uji Koefisien Determinasi

Ghozali (2011) berpendapat koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui kemampuan model dalam menjelaskan secara simultan perubahan variabel kualitas pelayanan (daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, dan keandalan) terhadap variabel kepuasan pengunjung (regresi linier berganda). Rentang nilai koefisien determinasi adalah  $0 < R^2 < 1$ . Nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* mengacu pada kemampuan variabel independen untuk menjelaskan perubahan terbatas pada variabel dependen. Dibawah ini adalah hasil uji koefisien determinasi:

**Tabel 4.15**  
**Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,878 <sup>a</sup>	,771	,759	1,261

a. Predictors: (Constant), Keandalan, Bukti Fisik, Jaminan, Empati, Daya Tanggap  
Sumber: Hasil olahan data SPSS (2021)

Seperti yang dapat dilihat dari data pada tabel di atas, nilai *Adjusted R-squared* adalah 0,759. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (ketanggapan, jaminan, bukti fisik, empati, dan keandalan) memberikan kontribusi sebesar 75,9% terhadap pengaruh variabel kepuasan pengunjung, sedangkan sisanya sebesar 24,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

## 4.2 Pembahasan

Penelitian ini membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Bermain Banto Royo, apabila pelayanan yang diberikan kepada pengunjung melebihi harapan mereka maka kualitas pelayanan dianggap sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Menurut Kotler dan Amstrong (2012: 681), kualitas pelayanan adalah semua karakteristik suatu produk atau layanan yang mendukung kemampuan suatu produk atau jasa untuk memenuhi permintaan secara langsung maupun tidak langsung konsumen.

Untuk bisa bertahan dalam industri pariwisata dan dapat memperlihatkan eksistensinya kepada wisatawan pada masa *new normal*, salah satu caranya Taman Bermain Banto Royo mempertahankan kepuasan pengunjung dengan memperhatikan salah satu faktor kepuasan pengunjung yaitu kualitas pelayanan.

menurut Kotler et al. (2014), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa konsumen yang membandingkan suatu produk yang kinerjanya memenuhi atau melebihi harapan konsumen dengan kinerja yang diharapkan atau hasil yang diharapkan, yang akan memberikan konsumen perasaan puas dan sangat puas.

Berikut adalah pembahasan hasil uji hipotesis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Taman Bermain Banto Royo dari penelitian ini:

1. Uji koefisien determinasi

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, kualitas pelayanan (daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan) memberikan sumbangan pengaruh terhadap kepuasan pengunjung Taman Bermain Banto Royo sebesar 75.9%, sedangkan sisanya 24.1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Hasil penelitian ini juga didukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Afradyta Ramland (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Hawaii *Waterpark* Malang”, dimana penelitian tersebut mendapatkan hasil nilai *adjusted R*<sup>2</sup> yang dihasilkan sebesar 0,763 artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung objek wisata hawaii *waterpark* malang sebesar 76,3% sedangkan sisanya sebesar 23,7% dipengaruhi oleh *variabel* lain diluar penelitian.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati dan Kehandalan) Terhadap Kepuasan Pengunjung Secara Simultan

Berdasarkan hasil uji F, didapatkan hasil nilai signifikansi sebesar 0.000 < 0.05 dan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 63,286 dimana hasil tersebut lebih besar dari  $F_{tabel}$  dengan Signifikansi 5% sebesar 2,31 ( $63,286 > 2,31$ ) yang berarti

berpengaruh signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengunjung Taman Bermain Banto Royo. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Yeni Selpiani (2019) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Kampung Kapitan Kota Palembang”, dimana penelitian tersebut mendapatkan hasil uji F secara simultan menunjukkan bahwa ada pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pengunjung Objek Wisata Kampung Kapitan Kota Palembang.

3. Pengaruh Daya Tanggap (*Responsibility*) Terhadap Kepuasan Pengunjung Secara Parsial

Berdasarkan hasil uji T, variabel daya tanggap dan kepuasan pengunjung memiliki hubungan yang signifikan hal ini dilihat dari nilai pada  $T_{hitung}$  sebesar 2,291 dimana hasil tersebut lebih besar dari  $T_{tabel}$  sebesar 1.985, lalu nilai signifikansi sebesar 0.024 lebih kecil dari 0.05. Kemudian ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0.252, dapat disimpulkan bahwa meningkatnya daya tanggap sebesar satu satuan maka kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 0.252, demikian pula sebaliknya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (*responsibility*) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Taman Bermain Banto Royo. Hasil penelitian ini didukung dari hasil penelitian Harmonangan Daniel Simaremare dan Lucia Nurbani (2018) “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Tebing

Breksi Yogyakarta” dimana penelitian tersebut mendapatkan hasil bahwa variabel daya tanggap berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung Objek Wisata Tebing Breksi Yogyakarta.

#### 4. Pengaruh Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Pengunjung Secara Parsial

Variabel jaminan dan kepuasan pengunjung memiliki hubungan yang signifikan hal ini dilihat dari nilai pada  $T_{hitung}$  sebesar 3,088 dimana hasil tersebut lebih besar dari  $T_{tabel}$  sebesar 1.985, lalu nilai signifikansi sebesar 0.003 lebih kecil dari 0.05. Kemudian ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0.294, dapat disimpulkan bahwa meningkatnya daya tanggap sebesar satu satuan maka kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 0.294, demikian pula sebaliknya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Taman Bermain Banto Royo. Hasil penelitian ini didukung dari hasil penelitian Antony Lim dan Retno Budi Lestari (2017) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Taman Wisata Alam Punti Kayu Palembang”. Dimana penelitian tersebut mendapatkan hasil bahwa variabel *Assurance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Wisata Alam Punti Kayu Palembang.

#### 5. Pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Kepuasan Pengunjung Secara Parsial

Variabel bukti fisik dan kepuasan pengunjung memiliki hubungan yang signifikan hal ini dilihat dari nilai pada  $T_{hitung}$  sebesar 3.702 dimana hasil tersebut lebih besar dari  $T_{tabel}$  sebesar 1.985, lalu nilai signifikansi sebesar



0.00 lebih kecil dari 0.05. Kemudian ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0.306, dapat disimpulkan bahwa meningkatnya daya tanggap sebesar satu satuan maka kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 0.306, demikian pula sebaliknya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Taman Bermain Banto Royo. Hasil penelitian ini didukung dari hasil penelitian Angga Wiyanto (2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Bukit Wisata Pule Payung Kulon Progo Yogyakarta”. Dimana penelitian tersebut mendapatkan hasil bahwa variabel bentuk fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Bukit Wisata Pule Payung Kulon Progo Yogyakarta.

6. Variabel Empati (*Empathy*) X4

Variabel empati dan kepuasan pengunjung memiliki hubungan yang signifikan hal ini dilihat dari nilai pada  $T_{hitung}$  sebesar 3.843 dimana hasil tersebut lebih besar dari  $T_{tabel}$  sebesar 1.985, lalu nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05. Kemudian ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0.473, dapat disimpulkan bahwa meningkatnya daya tanggap sebesar satu satuan maka kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 0.473, demikian pula sebaliknya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Taman Bermain Banto Royo. Hasil penelitian ini didukung dari hasil penelitian Agus (2019) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Riau Fantasi Labersa *Water & Themepark*”.

Dimana penelitian tersebut mendapatkan hasil bahwa variabel *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan pengunjung.

#### 7. Variabel Kehandalan (*Reliability*) X5

Variabel daya tanggap dan kepuasan pengunjung memiliki hubungan yang signifikan hal ini dilihat dari nilai pada  $T_{hitung}$  sebesar 2.792 dimana hasil tersebut lebih besar dari  $T_{tabel}$  sebesar 1.985, lalu nilai signifikansi sebesar 0.006 lebih kecil dari 0.05. Kemudian ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0.269, dapat disimpulkan bahwa meningkatnya daya tanggap sebesar satu satuan maka kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 0.269, demikian pula sebaliknya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Taman Bermain Banto Royo. Hasil penelitian ini didukung dari hasil penelitian Rahmat priyanto (2019) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Monumen Nasional Jakarta”. Dimana penelitian tersebut mendapatkan hasil bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung secara parsial.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan tentang perihal pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Bermain Banto Royo, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji F dapat disimpulkan bahwa Variabel Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati dan Kehandalan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung.
2. Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan:
  - a. Variabel Daya Tanggap berpengaruh signifikan secara parsial atau individu terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung.
  - b. Variabel Jaminan berpengaruh signifikan secara parsial atau individu terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung.
  - c. Variabel Bukti Fisik berpengaruh signifikan secara parsial atau individu terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung.
  - d. Variabel Empati berpengaruh signifikan secara parsial atau individu terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung.
  - e. Variabel Kehandalan berpengaruh signifikan secara parsial atau individu terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung.
3. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi didapatkan hasil *Adjusted R Square* sebesar 0.759 (75.9%) yang artinya variabel Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati dan Kehandalan memberikan sumbangan pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengunjung sebesar 75,9%

Sedangkan sisanya 24.1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian, peneliti memberikan rekomendasi saran sebagai berikut:

1. Pihak Taman Bermain Banto Royo diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ditawarkan. Melihat kunjungan taman bermain Banto Royo di masa new normal ini membuat pengelola harus melakukan penyesuaian dalam memaksimalkan kualitas pelayanannya dan menciptakan kepuasan pengunjung.
2. Dilihat dari hasil penelitian ini adanya pengaruh lain selain variabel kualitas pelayanan (daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, kehandalan) terhadap kepuasan pengunjung di Taman Bermain Banto Royo pada masa new normal sebesar 24.1% oleh karena itu bagi peneliti yang ingin meneliti tentang kepuasan pengunjung Taman Bermain Banto Royo sekira dapat menambahkan variabel independen lain seperti harga dan promosi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, A. K., Achnes, S., & Detmuliati, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Riau Fantasi Labersa Water & Themepark (Doctoral dissertation, Riau University).
- Arikunto. (2010a). Definisi Uji Reliabilitas. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Kelincahan Balsom Agility Test Untuk Atlet Sekolah Menengah Pertama Kelas Khusus Olahraga Di Daerah Istimewa Yogyakarta.
- (2010b). Rumus Korelasi Pearson Product Moment. Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Mata Pelajaran Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Prestasi Belajar Mata Pelajaran Teknologi Informasi Dan Komunikasi Siswa Kelas XI Di SMAN Semin.
- Chand, M., & Ashish, D. (2014). The impact of service quality on tourist satisfaction and loyalty in Indian tour operation industry. *International Journal of Sales & Marketing Management Research and Development (IJSMMRD)*.
- Chang, C. L., McAleer, M., & Ramos, V. (2020). A charter for sustainable tourism after COVID-19.
- Ghanbri, A., Naghizadeh, R., & Omrani, N. (2019). Tourists' satisfaction and loyalty to tourism product of Ardabil city: Emphasizing on demographic and social characteristics. *Athens Journal of Tourism*, 6(1), 39–56.
- Ghozali. (2011). Definisi Uji F. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Transaksional Serta Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Ilwil Abadi Indonesia. Vol.5 No. 1.

- (2011). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hendro, Y dan Syamswana, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko King Malang. *Jurnal Ekonomi Manajemen*. Vol 2, No 1. 331-346.
- Kotler, P. (2011). *Manajemen pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. (2012), *Manajemen Pemasaran ed. Ketiga Belas* . Jilid 2 Terjemahan oleh BOB Sabran MM : Penerbit Erlangga.
- (2014) . *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Keputusan Bersama Menteri Pendidikan dan Kebudayaan dan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2020). Nomor 02/KB/2020; KB/1/UM.04.00/M-K/2020 tentang Panduan Teknis Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) di Bidang Kebudayaan dan Ekonomi Kreatif Dalam Masa Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat COVID-19.
- Kemenkes. (2020). *Pertanyaan dan Jawaban Terkait COVID-19*. <https://www.kemkes.go.id/folder/view/full-content/structure-faq.html> diakses pada 28 Desember 2020.
- Lim, A., & Budi Lestari, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Taman Wisata Alam Punti Kayu Palembang.
- Lovelock, Chritoper And Jochen Wirtz. (2011). *Service Marketing*. Pearson. New Jersey USA.
- Machmud, Muslimin. (2016). *Tuntunan Penulisan Tugas Akhir Berdasarkan Prinsip Dasar Penelitian Ilmiah*. Malang: Selaras.

- Murdyastuti, Margaretha Septi. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Notoatmodjo. (2010). Definisi Instrumen Penelitian. Hubungan Tingkat Pengetahuan Dengan Sikap Keluarga Tentang Perawatan.
- Paramita, I. B. G., & Putra, I. G. G. P. A. (2020). New Normal Bagi Pariwisata Bali Di Masa Pandemi Covid 19. *Pariwisata Budaya: Jurnal Ilmiah Agama Dan Budaya*, 5(2), 57-65.
- Priyanto, R., & Mahfud, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Monumen Nasional Jakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 1(2), 53-60.
- Purwanto Agus, Erwan dan Sullistyastuti, Ratih Dyah. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 2, Gava Media, Yogyakarta.
- Ramland, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Hawaii Waterpark Malang (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).
- Riduwan. (2005). Rumus Sampling Slovin. Hasil Belajar Mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Otomotif Jurusan Teknik Otomotif FT UNP.
- Simaremare, H. D., & Nurbani, L. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Tebing Breksi Yogyakarta. In *UMMagelang Conference Series* (pp. 81-93).
- Selpiani, Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Kampung Kapitan Kota Palembang. (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Palembang).

- Sugiyono, (2013). Statistika untuk penelitian. Bandung: CV. Alfabeta.
- (2015). Definisi Variabel Penelitian. Repository.upi.edu.
- (2017). Definisi Teknik Sampling. Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan PT. Beton Elemen Persada. [media.neliti.com/media/publications/284413-pengaruh-sistem-informasi-akuntansi-dan-1b7c3aee.pdf](http://media.neliti.com/media/publications/284413-pengaruh-sistem-informasi-akuntansi-dan-1b7c3aee.pdf). Vol. 3 No. 1. April 2019.
- Titipani, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Jendela Alam. (Doctoral dissertation, Universitas Widyatama).
- Tjiptono, Fandy. (2011). Pemasaran Jasa, Bayumedia, Malang.
- (2014), Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.
- Wiyanto, A., & Gusti, Y. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Bukit Wisata Pule Payung Kulon Progo Yogyakarta. (Doctoral dissertation, STIE Widya Wiwaha).



## LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN

No. :
Tanggal :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN BERMAIN BANTO ROYO PADA MASA NEW NORMAL**

#### **I. Identitas Peneliti**

Nama :  
NIM :  
Program Studi :  
Fakultas :  
Universitas :

#### **II. Pengantar**

Dalam rangka menyelesaikan jalur skripsi untuk memperoleh gelar Sarjana ..... Peneliti ingin melaksanakan penelitian. Berkaitan dengan hal tersebut, maka peneliti mengajukan sebuah judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Bermain Banto Royo Pada Masa New Normal”**.

Sesuai dengan hal diatas peneliti memohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu/Saudara/I yang sudah mengunjungi Taman Bermain Banto Royo untuk menjadi responden dan mengisi kuesioner yang telah peneliti sediakan. Dalam pengisian kuesioner ini tidak ada jawaban yang benar maupun salah, yang terpenting adalah jawaban yang benar-benar sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/I. Data yang diperoleh ini akan dipergunakan sebagai data penelitian, oleh karena itu Bapak/Ibu/Saudara/I akan dijamin kerahasiaan pribadinya.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/ I meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, peneliti mengucapkan Terima Kasih. Peneliti mohon maaf apabila ada kata-kata yang kurang berkenan di hati Bapak/Ibu/Saudara/I.

Homat Saya

## LEMBAR KUESIONER

### PETUNJUK PENGISIAN :

1. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada.
2. Checklist (√) salah satu pilihan penilaian pada jawaban yang dipilih sesuai dengan kenyataan yang Bapak/Ibu/Saudara/I rasakan.

### Keterangan Penilaian :

- a. Sangat Setuju (SS)
- b. Setuju (S)
- c. Netral (N)
- d. Tidak Setuju (TS)
- e. Sangat Tidak Setuju (STS)

### IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : .....
2. JenisKelamin :  Laki-laki  Perempuan
3. Umur :  17-25  26-35  36-45  
 45-50  >50
4. Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa  Wiraswasta  
 Karyawan Swasta  Lainnya.....  
 PNS

### Bapak/Ibu/Saudara/I tergolong wisatawan :

- 1) Hanya berwisata ke Kota Bukittinggi/Kec. Tilatang Kamang.
- 2) Kota Bukittinggi/Kec. Tilatang Kamang tempat persinggahan sementara sebelum melanjutkan ke daerah/kota lain.
- 3) Berwisata dengan tujuan bisnis/kerja.

No	ITEM PERNYATAAN	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
<b>I</b>	<b>Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)</b>					
1.	Karyawan Banto Royo cepat tanggap dalam menangani permintaan pengunjung.					
2.	Karyawan Banto Royo memberikan informasi pada pengunjung secara lengkap dan jelas.					
3.	Karyawan Banto Royo cepat tanggap terhadap kesulitan-kesulitan pengunjung.					
4.	Pembelian tiket masuk pengunjung tidak terlalu menunggu lama.					
<b>II</b>	<b>Jaminan (<i>assurance</i>)</b>					
6.	Karyawan Banto Royo memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai dalam memberikan pelayanan.					
7.	Karyawan Banto Royo bersikap ramah dan sopan kepada pengunjung.					
8.	Pengunjung merasa aman dengan kunjungan yang mereka Lakukan.					
<b>III</b>	<b>Bukti Fisik (<i>tangible</i>)</b>					
9.	Taman Bermain Banto Royo adalah objek wisata yang representatif (sesuai dengan informasi yang ada)					
10.	Taman Bermain Banto Royo memiliki tempat parkir yang memadai.					
11.	Karyawan Taman Bermain Banto Royo berpenampilan rapi, menarik. menggunakan masker dan menjalankan Proses dengan baik.					

12.	Kebersihan Taman Bermain Banto Royo terjaga dengan baik.					
13.	Fasilitas dan sarana penunjang di Taman Bermain Banto Royo sudah memadai.					
14.	Tersedianya alat-alat protokol kesehatan, seperti tempat cuci tangan, thermo gun, hand sanitizer, masker dan faceshield.					
<b>IV</b>	<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>					
15.	Karyawan Banto Royo memiliki kesadaran dan keinginan untuk melayani peengunjung.					
16.	Karyawan Banto Royo memberikan perhatian terhadap segala keluhan pengunjung.					
17.	Taman Bermain Banto Royo memahami kebutuhan dan harapan pengunjung.					
18.	Karyawan mengingatkan pengunjung agar mematuhi Protokol Kesehatan saat mengunjungi Taman Bermain Banto Royo.					
<b>V</b>	<b>Reliabilitas/Kehandalan (<i>reliability</i>)</b>					
19.	Pelayanan karyawan Banto royo baik dan maksimal.					
20.	Pelayanan karyawan Banto royo sudah benar dan tepat.					
21.	karyawan Banto royo sudah memberikan informasi kepada pengunjung dengan baik.					
22.	Pengawasan yang dilakukan karyawan terhadap pengunjung baik dan cepat.					
23.	Pelayan karyawan Taman Bermain Banto Royo sudah mengaplikasikan Protokol Kesehatan dengan benar dan					

	tepat.					
<b>VI</b>	<b>Kepuasan Pengunjung</b>					
24.	Taman Bermain Banto Royo mampu menyediakan kebutuhan pengunjung dengan baik					
25.	Kualitas pelayanan yang diberikan Taman Bermain Banto Royo sesuai dengan yang dijanjikan.					
26.	Pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Taman Bermain Banto Royo.					
27.	saya berminat untuk berkunjung kembali ke Taman Bermain Banto Royo.					
28.	Saya akan menginformasikan tentang Taman Bermain Banto Royo kepada orang lain.					
29.	Saya akan mengajak orang lain untuk berkunjung ke Taman Bermain Banto Royo.					
30.	Saya tidak pernah melayangkan keluhan dan ingin mengulangi kunjungan.					
31.	Apa yang dirasakan pengunjung sesuai dengan yang diharapkan.					

**\*\*Terima Kasih Atas Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/I\*\***



<b>11</b>	3	2	3	2	1 0	3	2	3	3	1 1	2	2	3	2	2	2	1 3	3	3	2	3	1 1	3	2	3	2	3	1 3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2			
<b>12</b>	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	1 2	2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	1 0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	6	
<b>13</b>	4	5	4	5	1 8	4	5	5	5	1 9	5	5	5	4	4	5	2 8	4	5	5	5	1 9	5	4	4	5	5	2 3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	8			
<b>14</b>	2	2	2	2	8	2	1	2	1	6	1	1	1	2	2	1	8	2	2	3	2	9	2	2	1	1	1	7	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
<b>15</b>	3	3	3	3	1 2	3	3	3	3	1 2	3	3	3	3	3	3	1 8	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4		
<b>16</b>	5	4	3	5	1 7	5	4	4	5	1 8	3	4	5	5	5	5	2 7	5	4	5	5	1 9	5	4	5	5	5	2 4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	7				
<b>17</b>	3	3	3	4	1 3	3	4	4	4	1 5	5	4	4	4	4	4	2 5	4	4	3	4	1 5	3	3	3	3	3	1 5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1			
<b>18</b>	3	3	3	3	1 2	3	3	3	3	1 2	3	3	3	3	3	3	1 8	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4		
<b>19</b>	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	1 2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	1 0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	6	
<b>20</b>	4	4	4	5	1 7	4	5	5	5	1 9	4	4	5	5	5	5	2 8	5	4	5	5	1 9	3	4	5	5	4	2 1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
<b>21</b>	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	2	2	3	3	2	1 4	3	3	2	2	1	3	3	2	2	1 0	3	3	2	2	3	1	3	2	3	3	2	2	1	1	1	7
<b>22</b>	5	5	4	5	1 9	4	4	5	4	1 7	4	5	4	4	4	5	2 6	5	4	4	4	1	4	5	5	5	5	2 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	
<b>23</b>	4	4	4	5	1 7	3	4	4	4	1 5	4	4	5	4	4	4	2 5	4	3	3	4	1	4	4	3	4	3	1 8	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	6			
<b>24</b>	3	4	4	5	1 6	2	4	3	4	1 3	5	5	5	5	1	4	2 5	3	2	2	4	1	4	4	3	3	4	1 8	2	4	4	3	4	3	5	3	5	3	2	8			

<b>25</b>	4	4	5	5	1 8	4	5	5	4	1 8	4	4	5	5	5	5	2 8	5	5	4	5	1 9	4	4	5	5	3	2 1	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	7	
<b>26</b>	3	3	4	4	1 4	3	4	1	4	1 2	4	5	4	4	3	4	2 4	2	3	3	4	1 2	4	4	3	2	3	1 6	4	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	
<b>27</b>	5	4	4	5	1 8	5	4	4	5	1 8	5	5	5	5	4	5	2 9	4	5	5	5	1 9	5	5	5	4	4	2 3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	9	
<b>28</b>	3	3	3	3	1 2	3	3	3	3	1 2	3	3	3	3	3	3	1 8	3	3	3	3	1 2	3	3	3	3	3	1 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
<b>29</b>	4	4	4	4	1 6	3	3	3	3	1 2	4	4	3	4	4	4	2 3	4	3	3	3	1 3	3	3	3	3	3	1 5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	
<b>30</b>	3	4	3	4	1 4	4	4	4	3	1 5	4	4	4	4	4	3	2 3	4	3	3	4	1 4	3	3	3	4	3	1 6	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	





### Lampiran 3. Uji Validitas Dan Reliabilitas

#### 1. Uji validitas varabel daya tanggap (x1)

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	total
X1.1	Pearson Correlation	1	.843**	.775**	.819**	.914**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.843**	1	.831**	.870**	.946**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.775**	.831**	1	.862**	.926**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.819**	.870**	.862**	1	.955**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.914**	.946**	.926**	.955**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### 2. Uji reliabilitas variabel daya tanggap (X1)

Case Processing Summary		
	N	%
Cases		
Valid	30	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.950	4

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	10.5667	9.426	.855	.942
X1.2	10.6000	9.007	.904	.927
X1.3	10.6667	9.195	.872	.936
X1.4	10.2667	7.789	.908	.930

### 3. Uji validitas variabel jaminan (X2)

		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	total
x2.1	Pearson Correlation	1	.789**	.789**	.861**	.919**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
x2.2	Pearson Correlation	.789**	1	.818**	.920**	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
x2.3	Pearson Correlation	.789**	.818**	1	.795**	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
x2.4	Pearson Correlation	.861**	.920**	.795**	1	.959**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.919**	.945**	.911**	.959**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### 4. Uji reliabilitas variabel jaminan (X2)

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
.951	4

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.1	10.5667	11.702	.860	.942
x2.2	10.2667	11.306	.902	.929
x2.3	10.3667	11.482	.841	.947
x2.4	10.3000	10.631	.922	.922

## 5. Uji validitas variabel bukti fisik (X3)

		Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	total
X3.1	Pearson Correlation	1	.930**	.873**	.858**	.620**	.836**	.924**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.930**	1	.888**	.894**	.607**	.900**	.941**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.873**	.888**	1	.913**	.724**	.912**	.959**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	.858**	.894**	.913**	1	.726**	.899**	.952**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.5	Pearson Correlation	.620**	.607**	.724**	.726**	1	.791**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.6	Pearson Correlation	.836**	.900**	.912**	.899**	.791**	1	.963**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.924**	.941**	.959**	.952**	.805**	.963**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 6. Uji reliabilitas variabel bukti fisik (X3)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.965	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	18.1000	29.266	.888	.959
X3.2	18.0333	29.620	.915	.956
X3.3	17.9667	28.309	.937	.953
X3.4	17.9667	30.516	.933	.955
X3.5	18.2333	31.633	.726	.975
X3.6	18.0333	28.999	.945	.952

**7. Uji validitas variabel empati (X4)**

**Correlations**

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	total
X4.1	Pearson Correlation	1	.823**	.787**	.790**	.916**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X4.2	Pearson Correlation	.823**	1	.855**	.791**	.935**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X4.3	Pearson Correlation	.787**	.855**	1	.815**	.932**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X4.4	Pearson Correlation	.790**	.791**	.815**	1	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.916**	.935**	.932**	.921**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**8. Uji reliabilitas variabel empati (X4)**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
--	----------------------------	--------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

X4.1	10.47	9.982	.853	.930
X4.2	10.63	9.620	.884	.921
X4.3	10.63	9.826	.880	.922
X4.4	10.47	9.292	.850	.933

## 9. Uji validitas variabel kehandalan (X5)

	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	total
X5.1 Pearson Correlation	1	.875**	.767**	.696**	.841**	.897**
X5.1 Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
X5.1 N	30	30	30	30	30	30
X5.2 Pearson Correlation	.875**	1	.797**	.722**	.798**	.901**
X5.2 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
X5.2 N	30	30	30	30	30	30
X5.3 Pearson Correlation	.767**	.797**	1	.886**	.850**	.943**
X5.3 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
X5.3 N	30	30	30	30	30	30
X5.4 Pearson Correlation	.696**	.722**	.886**	1	.829**	.912**
X5.4 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
X5.4 N	30	30	30	30	30	30
X5.5 Pearson Correlation	.841**	.798**	.850**	.829**	1	.939**
X5.5 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
X5.5 N	30	30	30	30	30	30
total Pearson Correlation	.897**	.901**	.943**	.912**	.939**	1
total Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
total N	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 10. Uji reliabilitas variabel kehandalan (X5)

### Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.951	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	13.8667	15.292	.847	.943
X5.2	13.9333	15.237	.854	.942
X5.3	13.9667	13.482	.904	.932
X5.4	14.0000	13.241	.849	.945
X5.5	13.9667	14.171	.904	.932

**11. Uji validitas variabel kepuasan pengunjung (Y)**

**Correlations**

	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	total
Y.1 Pearson Correlation	1	.735**	.775**	.840**	.694**	.819**	.683**	.820**	.852**
Y.1 Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Y.1 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.2 Pearson Correlation	.735**	1	.886**	.808**	.932**	.878**	.858**	.872**	.934**
Y.2 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Y.2 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.3 Pearson Correlation	.775**	.886**	1	.830**	.864**	.821**	.780**	.856**	.911**
Y.3 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
Y.3 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.4 Pearson Correlation	.840**	.808**	.830**	1	.878**	.957**	.848**	.889**	.950**
Y.4 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
Y.4 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.5 Pearson Correlation	.694**	.932**	.864**	.878**	1	.934**	.890**	.856**	.948**
Y.5 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
Y.5 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.6 Pearson Correlation	.819**	.878**	.821**	.957**	.934**	1	.891**	.907**	.971**
Y.6 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
Y.6 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.7 Pearson Correlation	.683**	.858**	.780**	.848**	.890**	.891**	1	.877**	.922**
Y.7 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
Y.7 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.8 Pearson Correlation	.820**	.872**	.856**	.889**	.856**	.907**	.877**	1	.952**
Y.8 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
Y.8 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total Pearson Correlation	.852**	.934**	.911**	.950**	.948**	.971**	.922**	.952**	1
total Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
total N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 12. Uji reliabilitas variabel kepuasan pengunjung (Y)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

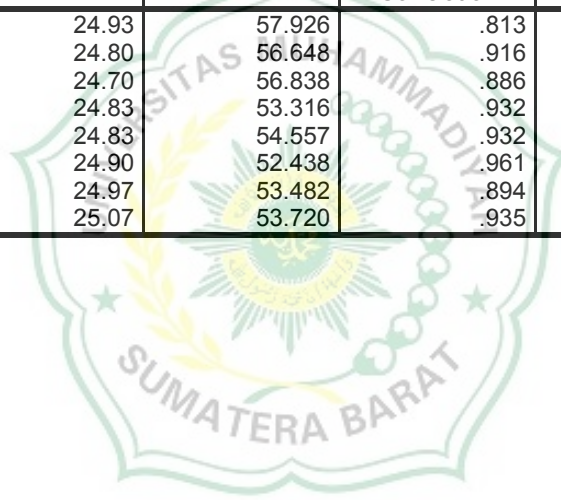
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.977	8

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	24.93	57.926	.813	.978
Y.2	24.80	56.648	.916	.974
Y.3	24.70	56.838	.886	.975
Y.4	24.83	53.316	.932	.972
Y.5	24.83	54.557	.932	.972
Y.6	24.90	52.438	.961	.971
Y.7	24.97	53.482	.894	.975
Y.8	25.07	53.720	.935	.972



Lampiran 4. Tabulasi Data Kuesioner

n o . r e s p	RESPONSIVE NESS / DAYA TANGGAP (X1)					ASSURANCE / JAMINAN (X2)					TANGIBLE / BUKTI FISIK (X3)						EMPATHY (X4)					RELIABILITY / KEHANDALAN (X5)					KEPUASAN PENGUNJUNG (Y)												
	x 1 p 1	x 1 p 2	x 1 p 3	x 1 p 4	j m 1	x 2 p 1	x 2 p 2	x 2 p 3	x 2 p 4	j m 1	x 3 p 1	x 3 p 2	x 3 p 3	x 3 p 4	x 3 p 5	x 3 p 6	j m 1	x 4 p 1	x 4 p 2	x 4 p 3	x 4 p 4	j m 1	x 5 p 1	x 5 p 2	x 5 p 3	x 5 p 4	x 5 p 5	j m 1	y p 1	y p 2	y p 3	y p 4	y p 5	y p 6	y p 7	y p 8	j m 1		
1	4	5	4	3	1 6	4	3	3	3	1 3	4	4	3	4	4	3	2 2	4	4	3	3	1 4	4	3	4	4	3	1 8	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3 0
2	3	4	3	3	1 3	4	3	4	3	1 4	3	3	3	4	3	3	1 9	3	4	4	3	1 4	4	4	5	3	3	1 9	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2 9
3	4	4	4	3	1 5	5	4	3	3	1 5	5	4	3	4	4	3	2 3	4	4	4	4	1 6	3	4	4	4	4	1 9	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3 0	
4	3	4	3	4	1 4	4	4	4	4	1 6	5	4	4	4	4	4	2 5	4	4	4	3	1 5	4	3	4	4	3	1 8	4	5	4	4	4	4	3	5	3 3		
5	3	4	3	3	1 3	3	3	3	3	1 2	3	3	3	4	4	3	2 0	3	3	3	3	1 2	3	3	3	3	3	1 5	3	3	3	3	3	3	2	4	2 4		
6	4	4	4	3	1 5	3	4	4	3	1 4	4	4	3	4	4	3	2 2	4	4	4	3	1 5	4	4	4	3	3	1 8	4	3	4	3	4	4	3	4	2 9		
7	4	3	4	2	1 3	3	4	3	3	1 3	3	3	4	4	4	3	2 1	3	4	3	3	1 3	4	3	4	3	4	1 8	4	3	3	4	3	3	3	4	2 7		
8	4	4	4	3	1 5	5	4	4	4	1 7	5	4	4	4	4	4	2 5	4	4	4	4	1 6	4	4	3	3	3	1 7	4	4	5	4	4	4	3	4	3 2		
9	4	5	4	4	1 7	4	4	3	4	1 5	5	4	5	4	4	4	2 6	4	4	4	5	1 7	3	4	4	4	4	1 9	4	4	5	4	4	4	3	4	3 2		
10	4	3	3	4	1 4	4	4	3	4	1 5	5	4	4	4	4	4	2 5	4	4	4	4	1 6	4	4	3	3	4	1 8	4	4	4	3	4	4	3	4	3 0		



11	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	5	4	5	4	4	4	26	4	4	4	3	15	4	3	4	3	4	18	4	4	4	3	3	3	4	4	29
12	4	4	4	3	15	4	5	4	3	16	4	3	4	4	4	4	23	4	4	3	3	14	4	4	4	3	3	18	5	4	3	4	3	3	5	3	30
13	4	4	4	3	15	5	4	4	3	16	5	4	4	4	4	4	25	5	4	4	3	16	4	4	3	3	4	18	5	4	5	3	4	4	3	3	31
14	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	3	3	3	3	20	4	4	3	4	15	5	4	4	4	4	21	4	4	3	3	4	3	4	4	29
15	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	5	4	4	4	4	4	25	5	4	5	4	18	5	4	5	5	4	23	5	5	4	4	4	4	5	4	35
16	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	4	5	4	4	25	4	5	4	4	17	4	4	4	3	4	19	4	4	4	5	4	4	3	4	32
17	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	15	4	3	3	4	4	18	4	3	4	4	4	4	4	4	31
18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	5	4	4	3	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	4	26	4	4	5	4	17	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	4	4	4	4	33
21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	3	2	2	3	10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	4	3	4	29
23	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	23	3	3	4	4	14	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	4	4	3	31
24	4	5	4	3	16	5	5	4	3	17	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	5	3	20	4	4	5	4	4	4	3	4	32

<b>25</b>	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2		
<b>26</b>	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	3	14	4	4	3	4	3	18	4	4	4	3	4	4	3	4	3	0		
<b>27</b>	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	4	3	4	4	4	4	23	4	4	3	3	14	4	3	4	3	3	17	4	4	4	3	4	3	3	4	2	9		
<b>28</b>	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	5	17	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1		
<b>29</b>	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	17	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	
<b>30</b>	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	
<b>31</b>	5	4	5	3	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	
<b>32</b>	4	4	4	3	15	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	
<b>33</b>	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	3	4	5	5	4	25	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	2	
<b>34</b>	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	4	25	5	4	4	4	17	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
<b>35</b>	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	5	3	3	2	4	20	3	3	4	3	13	3	4	2	3	4	16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
<b>36</b>	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
<b>37</b>	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	0
<b>38</b>	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14	4	4	3	4	4	3	22	4	3	4	3	14	4	3	4	3	3	17	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	1	



53	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	3	5	4	4	3	3	22	3	4	3	3	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
54	4	5	4	5	18	5	4	4	4	17	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	5	4	4	33
55	3	3	3	4	13	4	4	3	3	14	4	4	4	3	4	3	22	4	4	3	4	15	4	4	4	3	3	18	4	3	4	4	4	4	4	3	30
56	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	5	5	4	4	35
57	4	3	5	5	17	5	4	5	4	18	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	5	4	4	4	32
58	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
59	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
60	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	3	22	4	4	3	4	15	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	4	4	4	4	30
61	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	4	4	4	29
62	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
63	3	3	4	5	15	3	2	2	3	10	4	4	5	4	4	4	25	4	4	3	4	15	4	4	3	3	4	18	3	4	3	3	3	3	3	4	26
64	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
65	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
66	4	4	4	4	16	4	3	5	4	16	4	3	4	3	3	3	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	4	3	3	4	29



81	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	4	4	4	3	1			
82	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	3	15	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1		
83	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	3	3	4	3	4	21	4	4	4	3	15	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	
84	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	
85	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1		
86	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	
87	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	
88	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	23	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
89	5	4	4	5	18	5	5	4	4	18	4	4	4	4	4	4	24	5	4	5	5	19	5	4	4	5	5	23	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	6	
90	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
91	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	3	5	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
92	3	3	4	4	14	4	3	4	3	14	4	3	3	3	3	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	
93	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	3	22	4	3	4	3	14	4	4	5	4	4	21	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	8	
94	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	15	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1



## Lampiran 5. Hasil Olahan Data Kuesioner Penelitian

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 Y
  /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

### Descriptives

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Daya Tanggap	100	10	20	15.43	1.754
Jaminan	100	8	20	15.96	1.891
Bukti Fisik	100	19	30	23.39	1.938
Empati	100	12	20	15.63	1.482
Kehandalan	100	15	25	19.19	1.926
Kepuasan	100	24	40	30.90	2.568
Pengunjung					
Valid N (listwise)	100				

REGRESSION

```
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X1 X2 X3 X4 X5
/SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)
/RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID)
/SAVE RESID.
```

### Regression

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kehandalan , Bukti Fisik, Jaminan, Empati, Daya Tanggap <sup>b</sup>	.	Enter



a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.878 <sup>a</sup>	.771	.759	1.261

a. Predictors: (Constant), Kehandalan, Bukti Fisik, Jaminan, Empati, Daya Tanggap

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	503.446	5	100.689	63.286	.000 <sup>b</sup>
	Residual	149.554	94	1.591		
	Total	653.000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

b. Predictors: (Constant), Kehandalan, Bukti Fisik, Jaminan, Empati, Daya Tanggap

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2.607	1.692		1.540	.127		
1	Daya Tanggap	.252	.110	.172	2.291	.024	.432 2.316
	Jaminan	.294	.095	.216	3.088	.003	.496 2.014
	Bukti Fisik	.306	.083	.231	3.702	.000	.625 1.600
	Empati	.473	.123	.273	3.843	.000	.483 2.068
	Kehandalan	.269	.096	.202	2.792	.006	.467 2.140

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	Daya Tanggap	Jaminan	Bukti Fisik	Empati	Kehandalan
1	1	5.976	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.009	26.370	.20	.11	.23	.08	.01	.01
	3	.005	34.184	.05	.27	.63	.02	.12	.04
	4	.004	38.788	.26	.00	.04	.18	.22	.48
	5	.004	40.493	.27	.56	.00	.01	.16	.38
	6	.003	46.416	.21	.05	.09	.71	.48	.09

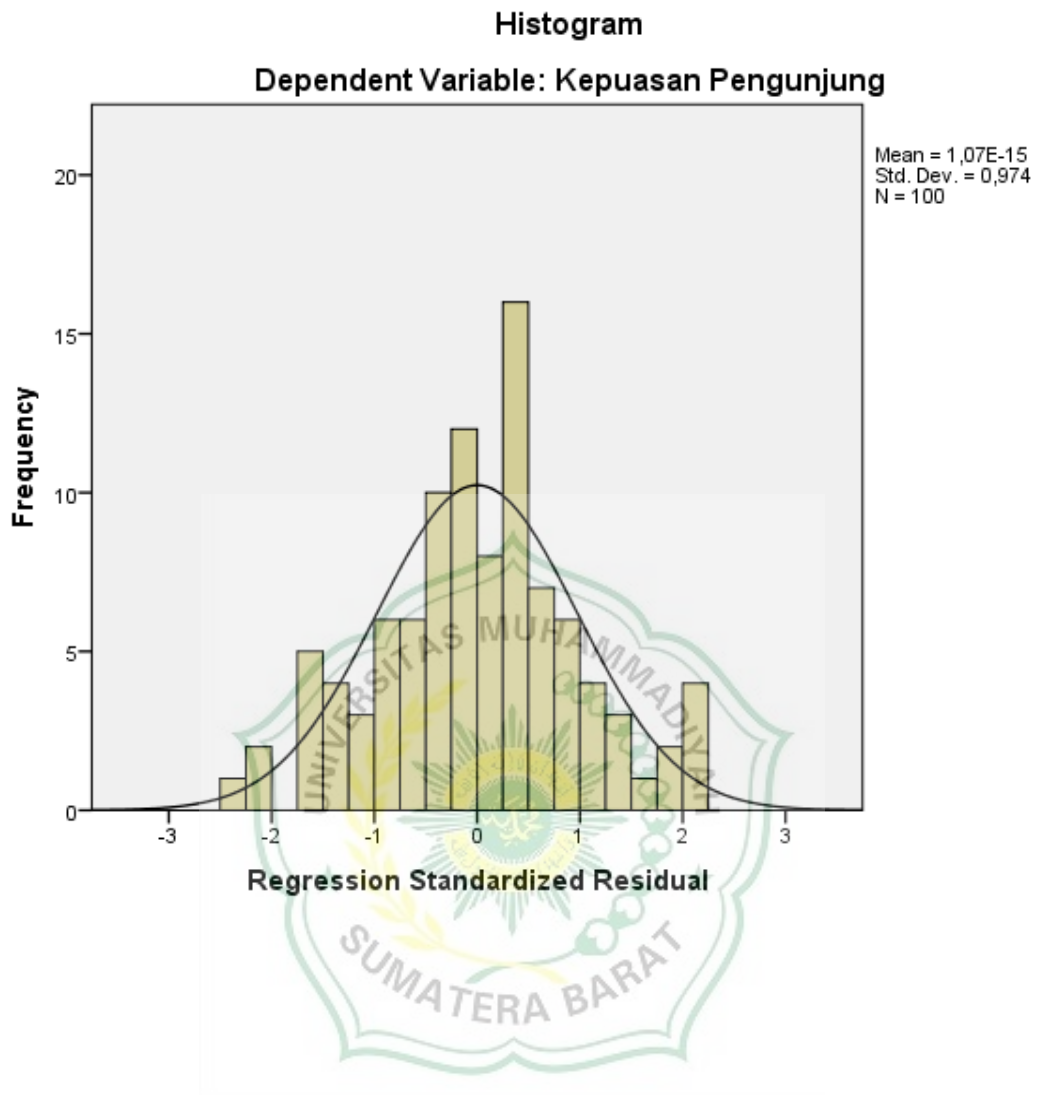
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

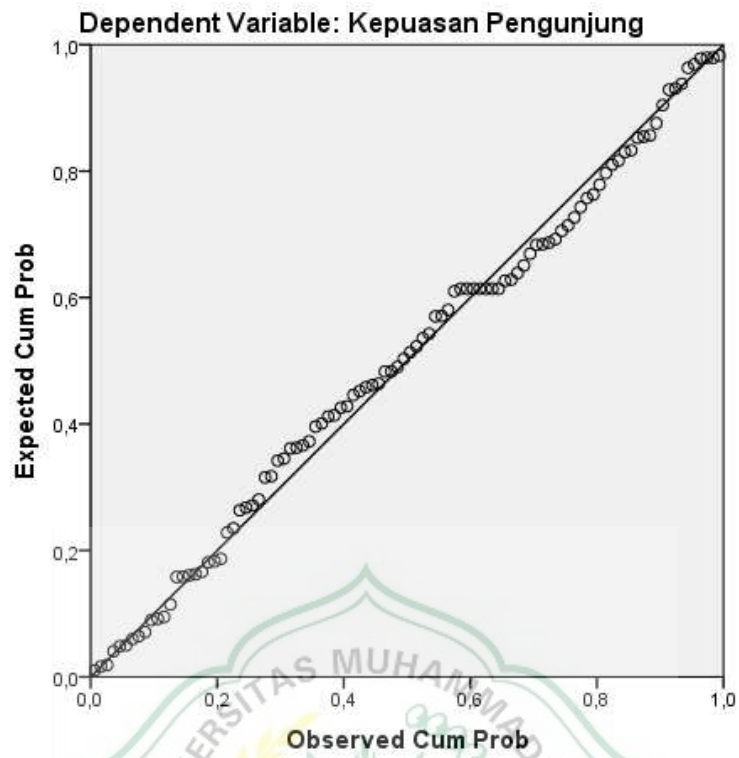
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	24.05	38.89	30.90	2.255	100
Std. Predicted Value	-3.036	3.544	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.146	.652	.289	.109	100
Adjusted Predicted Value	24.07	38.68	30.91	2.239	100
Residual	-2.916	2.659	.000	1.229	100
Std. Residual	-2.312	2.108	.000	.974	100
Stud. Residual	-2.614	2.219	-.005	1.014	100
Deleted Residual	-3.729	2.948	-.014	1.333	100
Stud. Deleted	-2.700	2.268	-.006	1.025	100
Residual					
Mahal. Distance	.331	25.488	4.950	4.727	100
Cook's Distance	.000	.317	.015	.037	100
Centered Leverage Value	.003	.257	.050	.048	100

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

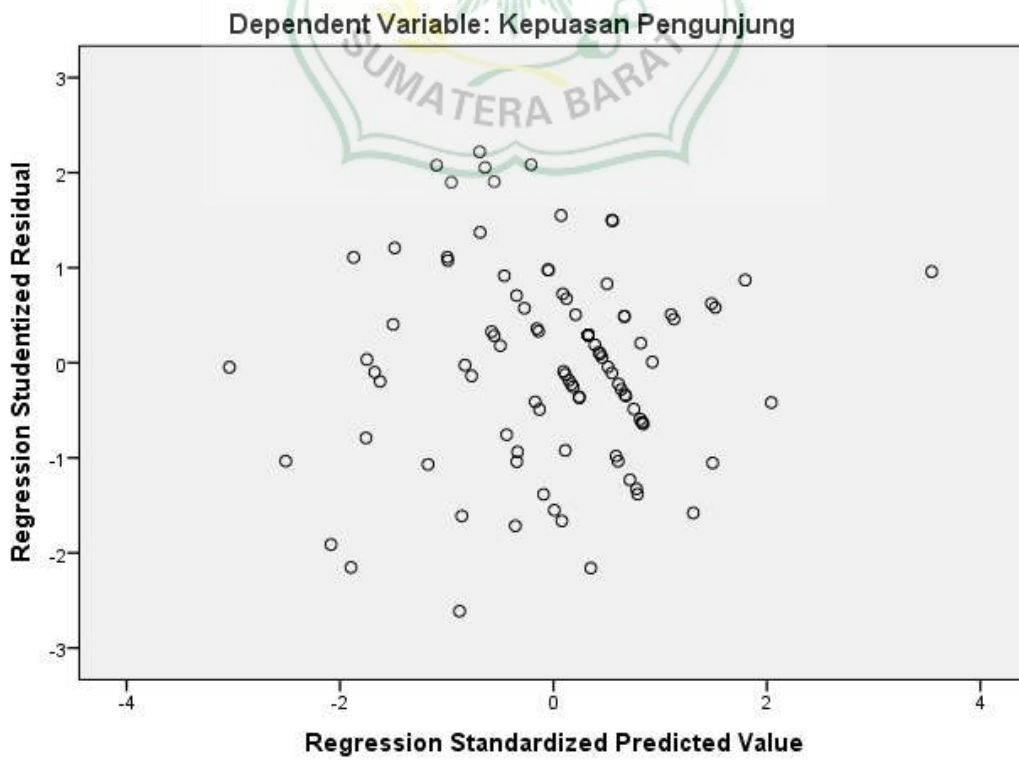
## Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



```

COMPUTE LN_RESID=LN(RES_1 * RES_1) .
EXECUTE .
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT LN_RESID
  /METHOD=ENTER X1 X2 X3 X4 X5 .

```

## Regression

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kehandalan , Bukti Fisik, Jaminan, Empati, Daya Tanggap <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: LN\_RESID

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.147 <sup>a</sup>	.022	-.030	2.24095

a. Predictors: (Constant), Kehandalan, Bukti Fisik, Jaminan, Empati, Daya Tanggap

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.397	5	2.079	.414	.838 <sup>b</sup>
	Residual	472.056	94	5.022		
	Total	482.452	99			

a. Dependent Variable: LN\_RESID

b. Predictors: (Constant), Kehandalan, Bukti Fisik, Jaminan, Empati, Daya Tanggap

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.869	3.007		.289	.773
	Daya Tanggap	.002	.195	.001	.008	.994
	Jaminan	.057	.169	.049	.338	.736
	Bukti Fisik	-.148	.147	-.130	-1.006	.317
	Empati	-.103	.219	-.069	-.472	.638
	Kehandalan	.120	.171	.105	.704	.483

a. Dependent Variable: LN\_RESID

**NPAR TESTS**

/K-S (NORMAL) =RES\_1  
/MISSING ANALYSIS.

## NPar Tests

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardi zed Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.22908560
Most Extreme Differences	Absolute	.048
	Positive	.043
	Negative	-.048
Test Statistic		.048
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

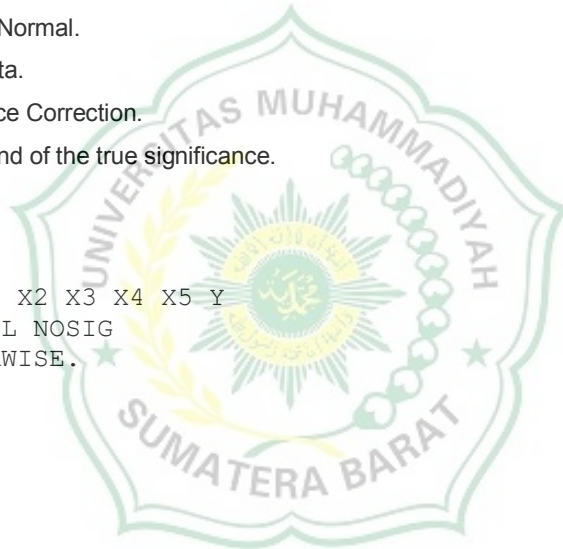
- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

### CORRELATIONS

```

/VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 Y
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```



## Correlations

		Correlations					
		Daya Tanggap	Jaminan	Bukti Fisik	Empati	Kehandalan	Kepuasan Pengunjung
Daya Tanggap	Pearson Correlation	1	.645**	.449**	.610**	.654**	.714**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Jaminan	Pearson Correlation	.645**	1	.467**	.507**	.618**	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Bukti Fisik	Pearson Correlation	.449**	.467**	1	.575**	.451**	.657**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Empati	Pearson Correlation	.610**	.507**	.575**	1	.588**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kehandalan	Pearson Correlation	.654**	.618**	.451**	.588**	1	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kepuasan Pengunjung	Pearson Correlation	.714**	.698**	.657**	.739**	.712**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Y
  /METHOD=ENTER X1 X2 X3 X4 X5.

```

## Regression

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kehandalan , Bukti Fisik, Jaminan, Empati, Daya Tanggap <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.878 <sup>a</sup>	.771	.759	1.261

a. Predictors: (Constant), Kehandalan, Bukti Fisik, Jaminan, Empati, Daya Tanggap

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	503.446	5	100.689	63.286	.000 <sup>b</sup>
	Residual	149.554	94	1.591		
	Total	653.000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

b. Predictors: (Constant), Kehandalan, Bukti Fisik, Jaminan, Empati, Daya Tanggap

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.607	1.692		1.540	.127
1 Daya Tanggap	.252	.110	.172	2.291	.024
Jaminan	.294	.095	.216	3.088	.003
Bukti Fisik	.306	.083	.231	3.702	.000
Empati	.473	.123	.273	3.843	.000
Kehandalan	.269	.096	.202	2.792	.006

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung



## Lampiran 6. Dokumentasi





